QAC
Quality Alliance Certification
Alianza para tu Certificación

SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

POLÍTICA DE APELACIONES Y QUEJAS

PL-APQ-01

Revisión	Fecha de emisión
00	25/04/2026

Elabora	Revisa	Aprueba
Responsable de Apelaciones y Quejas	Dirección Técnica	Dirección Corporativa

DOCUMENTO INFORMATIVO

1. OBJETIVO

1.1. Definir y establecer los lineamientos que regirán el proceso de atención a apelaciones y/o quejas que surjan en QAC, desde su recepción hasta su respuesta final.

2. DESARROLLO.

2.1. Las partes interesadas de QAC tienen derecho a presentar apelaciones o quejas sobre cualquier situación que se presente con alguna de las áreas y personal de QAC durante los servicios que ofrece a las mismas.

2.2. Los clientes, persona certificada o cliente derivado de actividades de certificación y/o inspección de QAC tienen derecho a presentar apelaciones a los veredictos del auditor líder, grupo dictaminador, examinador o inspector de QAC durante los servicios que ofrece a sus clientes. El personal responsable informará sobre este derecho y el mecanismo para realizarlo.

2.3. Los clientes de QAC tienen derecho a presentar quejas sobre los servicios y/o trato de cualquier colaborador de QAC. Se consideran todas las quejas y apelaciones sin dar a lugar acciones discriminatorias contra quien apela mediante los mecanismos de imparcialidad establecidos en QAC.

2.4. QAC está obligado a dar entrada, seguimiento y respuesta a cualquier queja y/o apelación.

2.5. Las respuestas a las apelaciones y/o quejas se entregan por escrito al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles.

2.6. El responsable de atención al cliente da entrada y seguimiento de la apelación y/o queja y mantiene informado al Director Corporativo, Director Técnico y Director Administrativo.

2.7. En caso de que la Queja sea sobre alguna de las Direcciones, ésta tendrá que ser canalizada con alguna de las Direcciones que no estén involucradas en la queja, con la finalidad de mantener la imparcialidad.

2.8. En caso de que la Queja sea relacionada con el proceso de certificación o inspección, se canalizará con el director técnico.

2.9. En caso de que la queja sea dirigida a QAC, podrá intervenir el Director Técnico, Director Administrativo o Director Corporativo, con la finalidad de mantener la imparcialidad.

Nota: *Salvo que el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría) a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no será involucrado para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación la consultoría o el empleo.*

2.10. La respuesta que se le brinda al cliente incluye las acciones que QAC va a emprender.

2.11. QAC en conjunto con el cliente certificado tomarán la decisión de hacer pública la apelación o queja o mantenerla de forma confidencial.

2.12. La respuesta que se le brinda al cliente está justificada normativamente.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Derechos reservados ***QAC****, Certificación, S.A. de C.V.* Prohibida su reproducción total o parcial

2.13. En caso de que la parte afectada no este conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la autoridad normalizadora correspondiente, quien remitirá copia a QAC para que en un plazo no mayor a 10 días se rinda un informe justificando su actuación.

2.14. Derivado del informe emitido por QAC, la autoridad normalizadora correspondiente, podrá resolver que se reconsidere, revoque o confirme su actuación y en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

2.15. QAC en conjunto con el cliente certificado tomarán la decisión de hacer pública la apelación o queja o mantenerla de forma confidencial.

2.16. En caso de que QAC no emita dicho informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado.

3. Disposición de la información.

3.1. Todas las apelaciones y/o quejas son incluidas en el informe de Revisión por la Dirección de QAC.

3.2. Todas las quejas y/o apelaciones que se le presentan a QAC se mantienen a disposición de las dependencias competentes

DOCUMENTO INFORMATIVO

*Derechos reservados **QAC**, Certificación, S.A. de C.V.* Prohibida su reproducción total o parcial