QAC
Quality Alliance Certification
Alianza para tu Certificación

SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS

PO-APQ-01

Documento Informativo

Revisión	Fecha de emisión
00	25/04/2026

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

1. OBJETIVO.

1.1 Atender cualquier situación de carácter personal o crítico de nuestras partes interesadas que se vean afectadas, con el fin de respetar su derecho a este recurso y de garantizar el confort de las mismas, su plena satisfacción, la confidencialidad y su confianza en nuestros servicios.

2. APLICACIÓN Y ALCANCE.

2.1 El presente procedimiento es para dar seguimiento y respuesta a las apelaciones y/o quejas que pueda presentar un cliente o alguna parte interesada de QAC, desde su recepción hasta que se soluciona dicha queja o apelación, asegurando así la plena confianza en QAC por parte del Cliente en cumplimiento a los requisitos con base a las Normas ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17024 e ISO/IEC 17065 en sus versiones vigentes y sus normas de aplicación para cada esquema acreditado.

3. ACTIVIDADES.

Responsable	Descripción de la Actividad
	INICIO DE ACTIVIDADES
Atención al Cliente	**3.1 Recepción de la apelación o queja.** **3.1.1** 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. El responsable informará sobre este derecho y el mecanismo para realizarlo. **3.1.2** Recibe, de la parte afectada, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio, su queja o apelación en relación con el servicio de QAC o cualquier proceso. Se consideran todas las quejas y apelaciones sin dar a lugar acciones discriminatorias contra quien apela mediante los mecanismos de imparcialidad establecidos en QAC. **3.1.3** Registra los datos del cliente y la descripción de la apelación y/o queja en el Formato de Apelaciones y Quejas **FO-APQ-01**. **3.1.4** Informa al afectado el número asignado a su apelación/queja, la cual se resuelve y dará respuesta a su inconformidad en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Se proporcionan los avances y el resultado de la apelación. ***Nota:*** *Cuando la queja involucre a un cliente o persona certificada se le debe notificar a la par de las acciones y los plazos establecidos en el inciso 3.1.4.* ✓ La parte afectada puede manifestar su insatisfacción durante cualquier etapa de la prestación del servicio. **3.1.5** Cuando 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.

Documento Informativo

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

Responsable	Descripción de la Actividad
Atención al Cliente	**3.2 Análisis de la Información.** **3.2.1** Recopila la información necesaria para iniciar la atención de la apelación o queja, y determinar si es procedente o no procedente. **3.2.2** En caso de que la queja o apelación proceda. Convoca a los responsables de los procesos que están involucrados en la apelación/queja, con la finalidad de recabar toda la evidencia relacionada incluyendo la eficacia del sistema de gestión identificada. ✓ Se mantiene informado al Director Corporativo, Director Técnico y Director Administrativo de la entrada y seguimiento de la apelación y/o queja. **3.2.3** Investiga los antecedentes y las consecuencias de la apelación o queja ✓ Si la apelación es sobre una decisión relacionada al proceso de certificación o actividad de inspección de QAC se procede a comunicar al responsable de dictaminación y certificación, Dirección Técnica, Dirección Corporativa o Dirección Administrativa, con la finalidad de mantener y salvaguardar la imparcialidad. ✓ En caso de que la Queja sea sobre alguna de la Direcciones, se convocará a las direcciones que no estén involucradas en la apelación o queja, con la finalidad de mantener y salvaguardar la imparcialidad. ✓ 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 y salvaguardar la imparcialidad. ✓ Si la queja es sobre un cliente, persona certificada o derivada de actividades de inspección, se le comunicará a los responsables que intervienen en el proceso de certificación, o en su caso, a la Alta Dirección de QAC, sin que las personas afectadas por la queja participen, con la finalidad de mantener y salvaguardar la imparcialidad.
Atención al Cliente	**3.3 Toma de decisión.** **3.3.1** Con base al análisis, **Política de Apelaciones y Quejas PL-APQ-01** y lo visto en este Procedimiento, determina la procedencia de la insatisfacción del afectado. **3.3.2** Registra en el apartado correspondiente del formato de Apelaciones y Quejas **FO-APQ-01**. Su decisión y el fundamento para tomarla. ✓ En caso de determinar la no procedencia de la apelación o queja, se le informa al afectado o parte interesada los motivos de la no procedencia. ✓ Cuando la apelación sea relacionada con el resultado del dictamen, se le solicita al Cliente envíe toda la información de respaldo que considere conveniente para ser integrada en el expediente de evaluación.
Atención al Cliente	**3.4 Determinación de las acciones a tomar.** **3.4.1** Determina, en conjunto con el Director Técnico, Director Administrativo o Director Corporativo las acciones a tomar para dar solución a la apelación o queja tomando en cuenta el presente procedimiento, considerando los

Documento Informativo

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

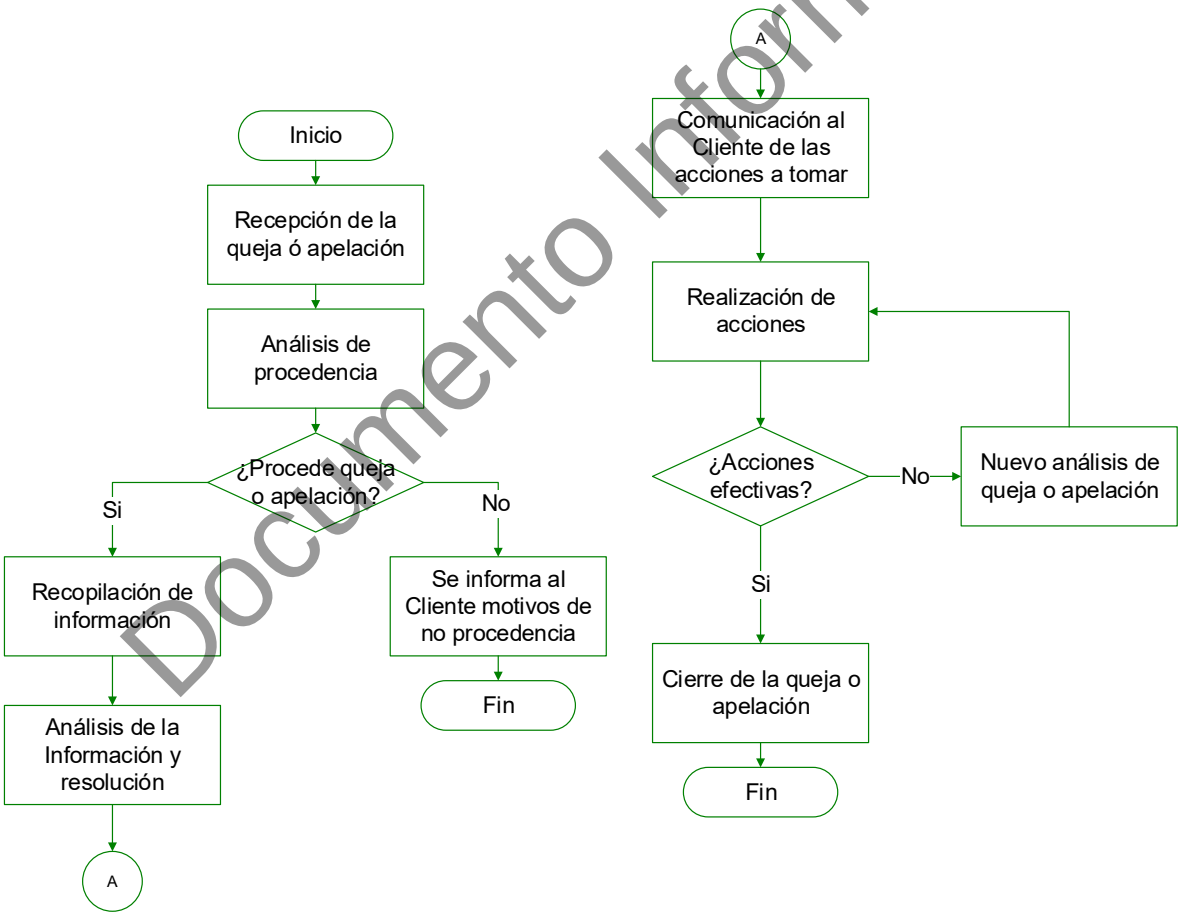
Responsable	Descripción de la Actividad
	fallos obtenidos en apelaciones o quejas similares, de acuerdo con la clasificación del **Formato de Apelaciones y Quejas FO-APQ-01**.
Atención al Cliente	**3.5 Comunicación con el Cliente.** **3.5.1** Informa al afectado o parte interesada, de manera formal, las acciones que QAC tomará para dar atención a la Apelación y/o Queja. ***NOTA:*** *La respuesta que se le brinda al cliente está justificada normativamente.* **3.5.2** Hace del conocimiento del Cliente que en caso de no estar de acuerdo con las acciones tomadas este puede comunicarlo a la Entidad Mexicana de Acreditación señalándole los medios de comunicación correspondientes. ✓ De ser así la Entidad Mexicana de Acreditación remitirá copia a QAC para que en un plazo no mayor a 10 días se rinda un informe justificando su actuación. ***NOTA 1:*** *Derivado del informe emitido por QAC, la Entidad Mexicana de Acreditación que se reconsidere, revoque o confirme su actuación y en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.* ***NOTA 2:*** *En caso de que QAC no emita dicho informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado.*
Atención al Cliente	**3.6 Comunicación a las dependencias competentes.** **3.6.1** Comunica a la parte interesada pertinente, la recepción y solicitud de la queja o apelación. **3.6.2** Una vez que se han planteado las acciones para dar seguimiento a la queja y/o apelación, comunica a la Entidad Mexicana de Acreditación o parte interesada pertinente, lo acontecido proporcionando la evidencia correspondiente (reporte de queja, producto no conforme y acciones derivadas). **3.6.3** En caso de que por acuerdo entre las partes interesadas pertinentes la queja decida quedar de manera confidencial, debe justificarse.
Atención al Cliente	**3.7 Realización de acciones.** **3.7.1** Da seguimiento al cumplimiento de las acciones que fueron autorizadas por la Dirección Corporativa. **3.7.2** Informa a la Dirección Corporativa cuando ya se hayan cumplido las acciones. **3.7.3** En caso de que el afectado no haya estado de acuerdo con las acciones tomadas y se haya comunicado con la EMA, realiza el seguimiento del caso manteniendo informada a la Dirección Corporativa sobre el avance del proceso.
Director Corporativo	**3.8 Eficacia de las acciones.** **3.8.1** Revisa la efectividad de las acciones y solicita el cierre de la apelación o queja.

Documento Informativo

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

Responsable	Descripción de la Actividad
	✓ En caso de no ser efectivas, se realiza un nuevo análisis, se toman nuevas acciones y regresa a la actividad inmediata anterior.
Atención al Cliente / Director Corporativo	**3.9 Conclusión del proceso.** **3.9.1** Se notifica formalmente a la parte afectada o interesada del final de su proceso de apelación o queja. **3.9.2** QAC en conjunto con el cliente certificado tomarán la decisión de hacer pública la apelación o queja o mantenerla de forma confidencial. **3.9.3** Todas las apelaciones y/o quejas son incluidas en el informe de Revisión por la Dirección de QAC, con la finalidad de evaluar la eficacia del SGI.
	FIN DE LAS ACTIVIDADES

4. DIAGRAMA DE FLUJO.



Documento Informativo

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

5. ANEXOS.

5.1 Formato de Apelaciones y Quejas **FO-APQ-01**

5.2 Política de Apelaciones y Quejas PL-APQ-01

Documento Informativo

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