



## Procedimiento de atención a quejas y apelaciones



### Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

#### Datos del documento

Nombre del documento

Clave del documento  Fecha   
Versión

#### Control de firmas

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Analista de Calidad	Angélica Juárez Sánchez	
Revisó	Coordinación de Auditoría de Sistemas	Bryan Sánchez Zepeda	
Aprobó	Coordinación de Aseguramiento de la Calidad	Ericka Almanza Zavala	



# Procedimiento de atención a quejas y apelaciones

## Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

---

### 1.0 Propósito

Establecer y estandarizar las actividades para atender y resolver cualquier apelación y/o queja, resultante de las evaluaciones llevadas a cabo durante el proceso de certificación inicial, auditorías de vigilancia, auditorías de seguimiento, renovación de la certificación, auditorías especiales ya sea por parte de los clientes y/o de los miembros del organismo.

### 2.0 Alcance

El presente procedimiento aplica a las actividades y funciones relacionadas con la atención, el registro, seguimiento y solución de las quejas, sugerencias y apelaciones.

### 3.0 Referencias

- 3.1 PCO-27 “Procedimiento para la gestión de certificados”
- 3.2 PCO-24- “Procedimiento para la gestión de la imparcialidad”
- 3.3 ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para organismos que realizan la auditoria y certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- 3.4 ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para organismos que realizan la auditoria y certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- 3.5 ISO/IEC 17021-3:2017 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- 3.6 ISO/IEC 17021-2:2016 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental
- 3.7 ISO/IEC TS 17021-10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de salud y seguridad ocupacional.
- 3.8 ISO/CEI TS 17021-13:2021 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 13: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de cumplimiento.
- 3.9 NMX-EC-17065-IMNC-2014 / ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

### 4.0 Definiciones

- 4.1 NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- 4.2 NMX-EC-17000-IMNC-2007 / ISO/IEC 17000:2004 “Evaluación de la conformidad - Vocabulario y Principios Generales”, donde se incluyen las definiciones de los términos aplicados en la operación de QSR.



## Procedimiento de atención a quejas y apelaciones

### Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

---

- 4.3 **Apelación:** Solicitud, presentada por un Cliente para reconsiderar cualquier decisión tomada por QSR con relación a su estado de certificación.
- 4.4 **Queja:** Expresión de insatisfacción, realizada por una persona u organización, con respecto a las actividades de QSR, para la cual se espera respuesta.
- 4.5 **Sugerencia:** Cualquier recomendación o comentario que se reciba para la mejora de los servicios o actividades de QSR.
- 4.6 **Felicitación:** Cualquier comentario favorable que se reciba y que constituya un reconocimiento al desempeño de QSR, su grupo auditor, o a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

#### 5.0 Políticas

- 5.1 Se debe comunicar al cliente, desde la revisión del contrato, el derecho que tiene de apelar sobre una decisión, presentar una queja o revocar una asignación de Quality Solution Register.
- 5.2 Las quejas y apelaciones que se presenten, serán atendidas de acuerdo al presente procedimiento.
- 5.3 En QSR toda Queja, Apelación y/o Felicitación es recibida por el Área de Aseguramiento de la Calidad.
- 5.4 La presentación, la investigación y la si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable
- 5.5 relativa a las apelaciones presentadas a QSR no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.
- 5.6 Las quejas representan un incidente potencial y una indicación de una posible no conformidad.

#### 6.0 Desarrollo

6.1. La atención de las Quejas, Apelaciones, Sugerencias y Felicitaciones es directamente con la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad, quien promueve que se mantenga un espíritu de mejora continua en todas las actividades que se desarrollan, por lo que toda queja, sugerencia, felicitación y apelación es revisada y analizadas las posibles causas que la originan, en caso de no proceder se le informa al cliente emisor si es oportuno.



## Procedimiento de atención a quejas y apelaciones

### Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

---

6.2. En el supuesto que proceda, se identifica su origen y las posibles causas que la originaron la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad tiene la responsabilidad directa y lidera todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de cualquiera etapa de la certificación para el tratamiento de las quejas y apelaciones, con los requisitos de confidencialidad descritos en el Procedimiento para el tratamiento seguro de la información confidencial PSG-31.

6.3 La Coordinación de Aseguramiento de la Calidad verifica que, en la realización de las actividades para la solución a las quejas y apelaciones, las personas involucradas con estas, sean diferentes de las que originaron la queja, sugerencia y/o apelación en cualquier parte durante el proceso de certificación, y toma de las decisiones de certificación.

6.4. Se realiza la presentación de la queja, sugerencia y/o apelación hecha por el cliente, recopilando toda la evidencia posible y la investigación de porque el cliente llego a la decisión de la queja y/o apelación. Cabe mencionar que QSR no da lugar a acciones discriminatorias contra quien establece la queja y/o apelación, siendo siempre atendidas con el profesionalismo de nuestra empresa.

6.5. Nuestro tratamiento de las quejas y/o apelaciones incluye los elementos y métodos siguientes:

- a) Una descripción del proceso y/o actividades de recepción, validación e investigación de la queja y/o apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de quejas similares previas realizadas, en caso de existir.
- b) El seguimiento y registro de las quejas y/o apelaciones, incluidas las acciones, análisis, lluvia de ideas y acciones tomadas para resolverlas.
- c) Asegurarse de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

6.6. La recepción de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones, se hace mediante la página web, correo electrónico, WhatsApp empresarial, las apelaciones se recibirán por correo electrónico [qsr@qsr.com.mx](mailto:qsr@qsr.com.mx) y la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad en conjunto con los Dueños de proceso responsables deberán reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación, llevando paso a paso los métodos descritos en 6.3 y 6.5 dentro del formato de Reporte de Hallazgos, Investigación de Causa Raíz, Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora FPSG-12-1.

6.7 La Coordinación de Aseguramiento de la Calidad da seguimiento y realiza la revisión y validación por parte de Dirección.

Si es oportuno, proporcionará al apelante los informes de avance, así como el resultado de la queja y/o apelación.

6.8 Una vez que se tenga la decisión que se va a comunicar a quien presenta la queja y/o apelación, está es revisada y aprobada por la Coordinación de Aseguramiento de la calidad, y cuando corresponda por la



## Procedimiento de atención a quejas y apelaciones

### Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

---

Dirección general, siempre y cuando no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja o apelación.

6.9 La Coordinación de Aseguramiento de la Calidad notificara formalmente al cliente apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja o apelación y firmando de conformidad y cierre de la queja o apelación en el formato de Reporte de Hallazgos, Investigación de Causa Raíz, Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora FPSG-12-1.

6.10 Cuando una queja trascienda fuera de las capacidades de QSR, se debe determinar, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

### 7.0 Consideraciones

7.1 Comunicación con el cliente: Si se considera necesario, para cualquiera de los casos, se hace una cita con la Dirección del cliente y/o su Representante con el fin de facilitar la comunicación y aclarar los puntos de inconformidad, así como para notificar las acciones tomadas para atender la apelación. Esta reunión puede llevarse a cabo en las instalaciones del cliente o de Quality Solution Register en la hora y fecha estipuladas por las partes involucradas.

7.2 Para dar solución y para indagar las causas que originaron esta queja se deben seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento PSG-12 "Procedimiento de acciones correctivas y de mejora". En el seguimiento a las quejas, es importante considerar enviar al cliente afectado, los análisis de causa raíz y reporte de acciones que QSR está tomando.

7.3 En este análisis de la información se debe tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas (en caso de existir).

7.4 Las sugerencias recibidas de nuestras partes interesadas también deben ser consideradas en caso de aportar a la mejora continua del sistema de gestión.

7.5. Las felicitaciones recibidas por parte de nuestras partes interesadas deben compartirse con el personal involucrado.



## Procedimiento de atención a quejas y apelaciones

### Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

---

#### 8.0 Formatos

8.1 Reporte de Hallazgos, Investigación de Causa Raíz, Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora FPSG-12-1.

#### 9.0 Cambios al documento

Revisión anterior	Descripción del cambio	Revisión actual	Fecha del cambio
0	Emisión	1	10/09/2018
1	Se agrego la atención de las sugerencias y se sustituyó el responsable de la atención de las quejas y apelaciones	2	11/01/2021
2	Se agregaron las referencias correspondientes a las ISO 17065 e ISO 17021-13	3	23/03/2022
3	Se realiza cambio de razón social	4	03/03/2023

#### 10.0 Anexos

Ninguno.