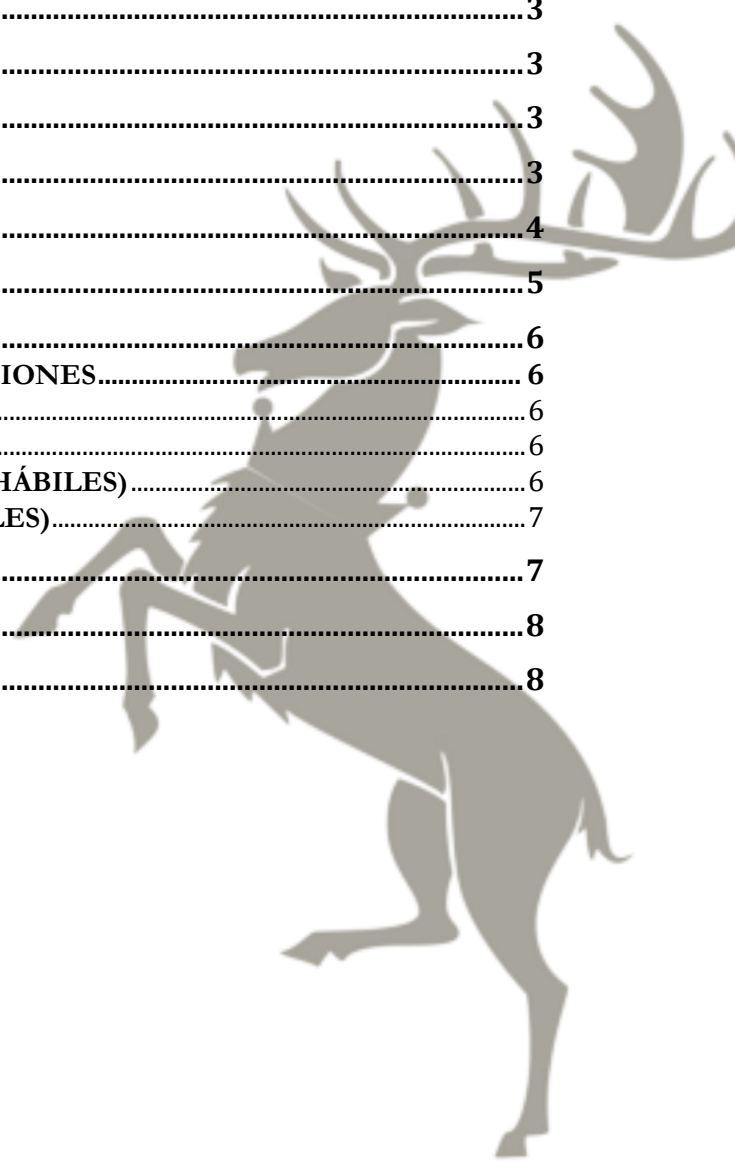




PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES

CONTENIDO.

1.- OBJETIVO.	3
2.- ALCANCE.	3
3.- REFERENCIAS NORMATIVAS.	3
4.- DEFINICIONES.	3
5.- RESPONSABILIDADES.	4
6.- DIAGRAMA.	5
7.- DESARROLLO.	6
7.1 PROCESO UNIFICADO PARA QUEJAS Y APELACIONES.	6
7.1.1 RECEPCIÓN Y REGISTRO.	6
7.1.2 VALIDACIÓN.	6
7.1.3 INVESTIGACIÓN (PLAZO MÁXIMO: 5 DÍAS HÁBILES).	6
7.1.4 DICTAMEN (PLAZO MÁXIMO: 3 DÍAS HÁBILES).	7
8.- FORMATOS.	7
9.- ANEXOS.	8
10.- CONTROL DE CAMBIOS.	8



1.- OBJETIVO.

Establecer las reglas para atender y resolver quejas/apelaciones de clientes y partes interesadas, garantizando imparcialidad, plazos máximos de 10 días hábiles (Art. 163 LIC) y mejora continua.

2.- ALCANCE.

A todo el personal tanto interno como externo, incluyendo partes interesadas relacionado con el procedimiento de quejas y apelaciones de PRES.

3.- REFERENCIAS NORMATIVAS.

Código de Referencia	Título de Referencia
ISO 9000:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
ISO 17000:2020	Evaluación De La Conformidad – Vocabulario Y Principios Generales.
NMX-CC-19011-IMNC-2019 / ISO 19011:2018	Directrices para auditar los sistemas de gestión.
NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015	Evaluación de la conformidad: Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
NMX-EC-17021-2-IMNC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión ambiental. Parte 2: Requisitos de competencia.
Ley de Infraestructura de la Calidad	Artículo 163: Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán presentar recurso de reclamación. Las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días hábiles, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

4.- DEFINICIONES.

- **Objeto de evaluación de la conformidad:** entidad sobre la que aplican requisitos especificados.
- **Organismo de evaluación de la conformidad:** organismo que lleva a cabo actividades de evaluación de la conformidad, excluyendo la acreditación.
- **Organismo de acreditación:** organismo autorizado que lleva a cabo la acreditación.
- **Decisión:** conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Quejoso:** Persona u Organización que formula una queja.
- **Apelación:** Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.
- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **PRES:** Prime Evaluation and Estandars S. C., organismo responsable de las actividades de evaluación de la conformidad, objeto de este procedimiento.
- **Comité de dictamen.** Para efectos de este procedimiento, grupo conformado por:
 - Miembros de al menos dos sectores del Comité de Imparcialidad (CI).
 - Un auditor (preferentemente experto en el sector IAF del apelante) que no haya participado en la última evaluación de la empresa apelante.

Nota 1: Cuando dos o más representantes de un sector del CI estén presentes, deberán acordar un solo voto por sector.

Nota 2: El auditor tendrá voz y voto durante el proceso de dictamen.

5.- RESPONSABILIDADES.

Dirección General: seguimiento a las quejas y apelaciones, así como la autorización de estas.

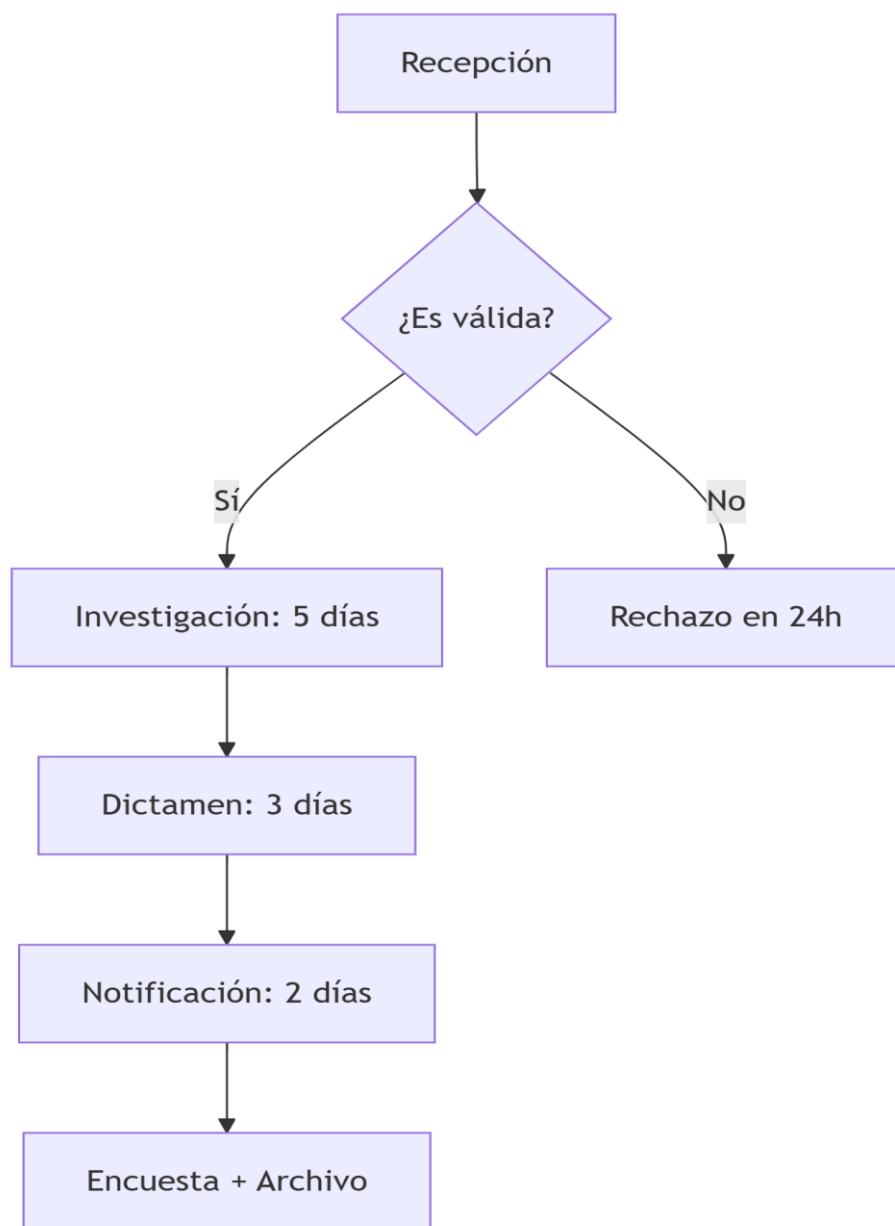
Gerencia de certificación: cumplimiento de este procedimiento, así como su seguimiento y actualización

- Acuse de recibo por email + copia física si se solicita.
- Encuesta de satisfacción post-cierre.

Gerencia técnica: se encargará de la vigilancia en el seguimiento de los lineamientos de este procedimiento.

Personal administrativo y de apoyo: cumplimiento de este procedimiento

6.- DIAGRAMA



Todo el proceso en máximo 10 días hábiles



7.- DESARROLLO

7.1 PROCESO UNIFICADO PARA QUEJAS Y APELACIONES

7.1.1 RECEPCIÓN Y REGISTRO

- **Quejas:** Se reciben a través del correo electrónico (contacto@presevaluation.com), vía telefónica, mediante escritos físicos o de manera verbal a cualquier colaborador autorizado de PRES.
- **Apelaciones:** Se reciben exclusivamente mediante el formato **FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN** o mediante carta oficial membretada (en el caso de empresas).

Registro inmediato (dentro de las 24 horas siguientes a la recepción):

- Quejas: Registrar en FOR 070, incluyendo datos clave.
- Apelaciones: Registrar en FOR 070 y FOR 027, anexando FOR 028.

Acuse de recibo automático:

- Email de confirmación al cliente con folio único, plazo máximo (10 días hábiles) y responsable asignado.
- Responsable: Personal administrativo y Gerencia de Certificación.

7.1.2 VALIDACIÓN

Pasos:

Análisis inicial (1 día hábil):

Confirmar si la queja o apelación es competencia de PRES.

- *Si no es procedente:* Informar al cliente por escrito, detallando los motivos (por ejemplo: "La queja no corresponde a actividades de certificación de PRES").
- *Si se detecta que es una apelación mal clasificada:* Reclasificar como queja y notificar al cliente.

Solicitud de información adicional (plazo máximo 24 horas):

- Si el **FOR 028** o los datos de la queja están incompletos, solicitar al cliente la documentación complementaria.
- En caso de no recibir respuesta en el plazo establecido, archivar el caso y notificar al cliente.

Responsable: Dirección General y Gerencia de Certificación.

7.1.3 INVESTIGACIÓN (PLAZO MÁXIMO: 5 DÍAS HÁBILES)

Pasos:

Revisión documental y de antecedentes:

- Consultar registros previos en **FOR 027**, informes técnicos, auditorías relacionadas y comunicaciones relevantes.

Análisis de causa raíz (obligatorio):

- Aplicar herramientas de análisis como los *5 Porqués* o el *Diagrama de Ishikawa*, registrando en **FOR 070**.
- *Ejemplo:*
 - Queja: Retraso en la certificación.

- Causa raíz: Sobrecarga de auditorías.
- Solución: Contratar un auditor adicional en 30 días.

Definición de acciones:

- *Inmediatas*: Resolución puntual del caso (reprogramación, reembolso).
- *Preventivas*: Cambios en procesos internos (por ejemplo, actualización del PRC 019).

Responsable: Gerencia de Certificación y Dueño del Proceso involucrado.

7.1.4 DICTAMEN (PLAZO MÁXIMO: 3 DÍAS HÁBILES)

Pasos:

Conformación del Comité:

- Integrado por dos miembros del Comité de Imparcialidad (sin conflictos de interés) y un auditor externo no relacionado con el caso.

Revisión y votación:

- Análisis completo del expediente (incluye **FOR 070**, evidencias y análisis de causa raíz).
- Votación por mayoría simple para tomar una decisión irrevocable.

Documentación y registro:

- Registrar el dictamen final en el **FOR 046 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN**, incluyendo fundamentos técnicos y normativos.

Responsable: Comité de Dictamen y Gerencia de Certificación.

7.1.5 NOTIFICACIÓN Y CIERRE (PLAZO MÁXIMO: 2 DÍAS HÁBILES)

Pasos:

Comunicación al cliente:

- Enviar notificación formal por correo electrónico (y carta física si el cliente lo solicita) detallando:
- Derecho a presentar recurso ante autoridades competentes (como la Entidad Mexicana de Acreditación).
- Encuesta de satisfacción para retroalimentación.

Archivo y control documental:

- Guardar toda la documentación en la carpeta CLIENTES PRES > QUEJAS Y APELACIONES, identificada con un número único.

Seguimiento de acciones preventivas:

- Si la queja dio lugar a acciones preventivas, monitorear su implementación y registrar seguimiento en el PRC 019.

Responsable: Gerencia de Certificación.

8.- FORMATOS

FOR 027 LISTA DE QUEJAS Y APELACIONES

FOR 070 PROCESAMIENTO DE QUEJA Y/O APELACIÓN

FOR 028 SOLICITUD DE APELACIÓN

FOR 046 NOTIFICACIÓN DE DICTAMEN

PRC 019 ACCIONES CORRECTIVAS

9.- ANEXOS.

NA

10.- CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha del Cambio	Descripción del Cambio	Generador del cambio
00	FEB 22	Creación	UMC
01	AGO 22	Modificación de los tiempos de atención a quejas y apelaciones	UMC
02	MAYO 25	Modificación en procedimiento para ajustar los plazos a 10 días (tanto para quejas como apelaciones), de acuerdo con el Artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.	JMHF

