

## SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

### POLÍTICA DE APELACIONES Y QUEJAS

**PL-APQ-01**

Revisión  
00

Fecha de emisión  
04/09/2020

Elabora

Revisa

Aprueba

---

Responsable de  
Apelaciones y Quejas

---

Dirección Técnica

---

Dirección Corporativa

## **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 que se consideren afectadas tienen derecho al recurso de apelación y/o queja.
- 2.2. Los clientes de QAC tienen derecho a presentar apelaciones a los veredictos del auditor líder o del Grupo Dictaminador 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.
- 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, 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.
- 2.10. La respuesta que se le brinda al cliente incluye las acciones que QAC va a emprender.
- 2.11. La respuesta que se le brinda al cliente está justificada normativamente.
- 2.12. 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.
- 2.13. 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.
- 2.14. 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

**ANEXOS**

**FO-APQ-01** FORMATO DE APELACIONES Y QUEJAS