

# SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

## PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS

**PO-APQ-01**

Revisión  
03

Fecha de emisión  
27/09/2024

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 nuestros clientes, con el fin de garantizar el confort del cliente, 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 de QAC, desde su recepción hasta que se soluciona dicha queja o apelación, asegurando así la plena confianza en QAC por parte del Cliente.

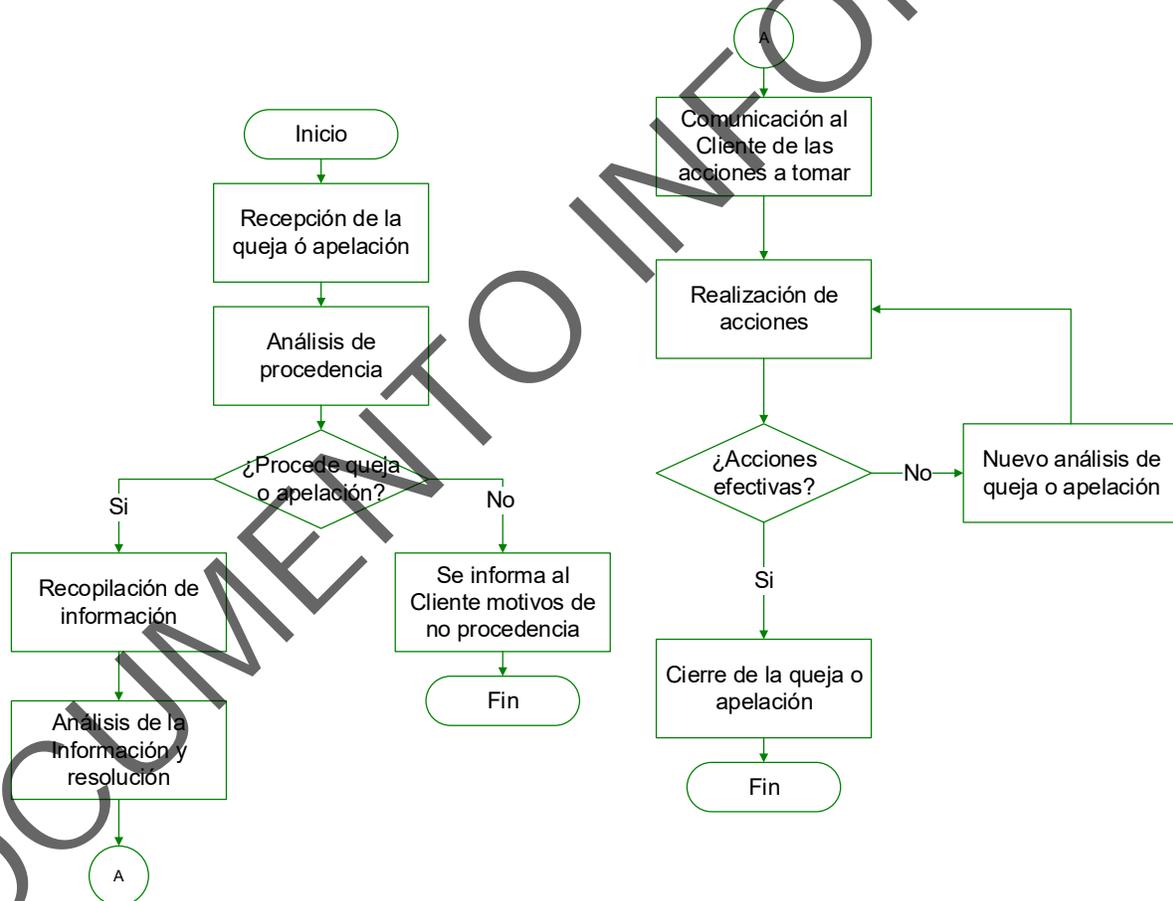
**3. ACTIVIDADES**

Responsable	Descripción de la Actividad
	<b>INICIO DE ACTIVIDADES</b>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.1 Recepción de la apelación o queja.</b></p> <p><b>3.1.1</b> 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.</p> <p><b>3.1.2</b> Registra los datos del cliente y la descripción de la apelación y/o queja en el formato de Apelaciones y Quejas <b>FO-APQ-01</b>.</p> <p><b>3.1.3</b> Informa al afectado el número asignado a su apelación/queja, el 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.</p> <p>✓ La parte afectada puede manifestar su insatisfacción durante cualquier etapa de la prestación del servicio.</p>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.2 Análisis de la Información</b></p> <p><b>3.2.1</b> Recopila la información necesaria para iniciar la atención de la apelación o queja, y determinar si es procedente o no procedente.</p> <p><b>3.2.2</b> 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.</p> <p><b>3.2.3</b> Investiga los antecedentes y las consecuencias de la apelación o queja</p> <p>✓ Si la apelación es sobre una decisión relacionada al proceso de certificación de QAC se procede a comunicar al responsable de dictaminación y certificación, Dirección Técnica, Dirección Corporativa o Dirección Administrativa, con la finalidad de mantener la imparcialidad.</p> <p>✓ 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, ésta tendrá que ser canalizada a la Dirección Técnica o Dirección Administrativa.</p>

Responsable	Descripción de la Actividad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.3 Toma de decisión</b></p> <p><b>3.3.1</b> Con base al análisis, Políticas y Procedimientos, determina la procedencia de la insatisfacción del afectado.</p> <p><b>3.3.2</b> Registra en el apartado correspondiente del formato de Apelaciones y Quejas <b>FO-APQ-01</b>. Su decisión y el fundamento para tomarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.4 Determinación de las acciones a tomar.</b></p> <p><b>3.4.1</b> 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 y la política para apelaciones y quejas <b>PL-APQ-01</b>.</p>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.5 Comunicación con el Cliente.</b></p> <p><b>3.5.1</b> Informa al afectado o parte interesada, de manera formal, las acciones que QAC tomará para dar atención a la Apelación y/o Queja.</p> <p><b>3.5.2</b> 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.</p>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.6 Comunicación a las dependencias competentes</b></p> <p><b>3.6.1</b> Comunica a la parte interesada pertinente, la recepción y solicitud de la queja o apelación.</p> <p><b>3.6.2</b> 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).</p>
Atención al Cliente	<p style="text-align: center;"><b>3.7 Realización de acciones.</b></p> <p><b>3.7.1</b> Da seguimiento al cumplimiento de las acciones que fueron autorizadas por la Dirección Corporativa.</p> <p><b>3.7.2</b> Informa a la Dirección Corporativa cuando ya se hayan cumplido las acciones.</p> <p><b>3.7.3</b> 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</p>

Responsable	Descripción de la Actividad
	caso manteniendo informada a la Dirección Corporativa sobre el avance del proceso.
Director Corporativo	<p><b>3.8 Eficacia de las acciones.</b></p> <p><b>3.8.1</b> Revisa la efectividad de las acciones y solicita el cierre de la apelación o queja.</p> <p>✓ En caso de no ser efectivas, se realiza un nuevo análisis, se toman nuevas acciones y regresa a la actividad inmediata anterior.</p>
	<b>FIN</b>

**4. DIAGRAMA DE FLUJO**



**5. ANEXOS**

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

DOCUMENTO INFORMATIVO