

## Procedimiento de Quejas.

A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.  
Organismo de Certificación Internacional

“In Course to Continuous Improvement”

---

## **Tabla de contenido**

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| <b>OBJETIVOS</b>                | <b>3</b> |
| <b>REFERENCIA NORMATIVA</b>     | <b>4</b> |
| <b>DESARROLLO</b>               | <b>4</b> |
| <b>ENTRADAS Y SALIDAS</b>       | <b>7</b> |
| <b>REGISTROS</b>                | <b>7</b> |
| <b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b> | <b>7</b> |
| <b>MODIFICACIONES</b>           | <b>8</b> |

## OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para atender las quejas que se reciben en A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

## ALCANCE

Aplica desde que se recibe la queja hasta que se resuelve.

## DEFINICIONES

*Para la correcta interpretación de este procedimiento se utilizan las definiciones contenidas en la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015; NMX-EC-17021-1-INMC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015; NMX-EC-17021-3-INMC-2018 / ISO/IEC 17021-3:2017; NMX-EC-17021-2-INMC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016; ISO/IEC TS 17021-7:2014; ISO/IEC TS 17021-9:2016; NMX-EC-17021-10-INMC-2019 / ISO/IEC 17021-10:2018; ISO/IEC TS 17021-15:2023; ISO/TS 21030:2023; NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2019 / ISO 22003-1:2022; ISO 22003-2:2022; ISO 28003:2007; ISO 19011:2018; Plataforma de navegación en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>, Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/> y en el MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE.*

**Queja:** Expresión de disgusto, disconformidad o enfado con relación a un proceso o área de la empresa.

**Quejoso:** Persona u Organización que formula una queja.

**Consejo de Administración:** Persona o grupo de personas que son independientes al Sistema de Gestión de A&EE, que el objetivo principal es supervisar y garantizar que se tomen las decisiones de manera objetiva, transparente, justa, respetuosa y con la debida confidencialidad para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## REFERENCIA NORMATIVA

- **NMX-EC-17021-1-IMNC-2016/ISO/IEC-17021-1:2015:** Evaluación de la conformidad Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión Parte 1: Requisitos
- **MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE**
- **ISO 28003:2007:** Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro.
- **ISO/TS 21030:2023:** Organizaciones educativas — Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión de las organizaciones educativas.
- **NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2019 / ISO 22003-1:2022:** Parte 1: Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria.
- **ISO 22003-2:2022:** Parte 2: Requisitos para los organismos que proporcionan evaluación y certificación de productos, procesos y servicios, incluida una auditoría del sistema de seguridad alimentaria.

## DESARROLLO

1. Recibe la queja por cualquier medio, y la registra en el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”**, anexando la documentación de soporte que pudiera acompañarla, cuando aplique.

**Nota 1:** Las quejas pueden ser contra A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. o contra algún cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V.

**Nota 2:** En la medida de lo posible indicar acuse de recibido de la queja.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

2. Se notifica al Director General y/o al Gerente de Sistema de Gestión y/o al Consejo de Administración el formato **“SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES”** y su documentación de soporte (cuando aplique) para su análisis.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

3. Recibe el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” y confirma si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las que A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. es responsable. De ser así, le da entrada.

**Nota 3:** Si la queja no es imputable a A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., entrega el formato “**SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**” al Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración para que éste a su vez retroalimente al quejoso y se retroalimenta el formato.

**Nota 4:** Si resulta ser una apelación, la canaliza al Gerente de Sistema de Gestión para que sea tratada de acuerdo con el “**SGP.A&EE.04.XX APELACIONES**”.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

4. Verifica que los datos del cliente sean claros y que permitan rastrear el origen de la queja. En caso de faltar algún dato, se comunica con el quejoso para completar la información y continuar con el procedimiento.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

5. Revisa los registros de quejas previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

6. Investiga en los registros concernientes al cliente, qué fue lo que ocurrió y quiénes estuvieron involucrados en el caso. Asimismo, considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o *Consejo de Administración*.

7. Analiza documentación de soporte (cuando aplique) y asigna a la persona que atenderá la queja o sugerencia y genera la “**SGF.A&EE.07.XX SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA**” y se la entrega.

**Nota 5:** No deberá emplearse a ninguna persona que haya estado involucrada en la queja o disputa, en ninguna circunstancia.

**Nota 6:** En caso de que la queja sea contra un cliente certificado de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., el Director General se pone en contacto con

el representante de la empresa certificada, para referirle la queja, en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

**Nota 7:** En caso de que la queja sea hacia el Director General, el Consejo de Administración será el responsable de atender la queja o sugerencia.

**Responsable:** Dirección General / Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

8. Analiza la queja, su documentación de soporte, así como los resultados de la investigación y evalúa realizar una acción correctiva y la lleva a cabo, con base al procedimiento de “SGP.A&EE.02.XX AUDITORIA INTERNA” y comunica al Director General su implantación.

**Nota 8:** Si la queja es relativa a un cliente certificado, el examen de la queja debe considerar la eficacia del SGC certificado. Esto puede incluir una Auditoria con Notificación a Corto Plazo (ver **SGP.A&EE.05.XX PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORIAS**), analizada y autorizada por el Director General, con el apoyo del Gerente de Operaciones.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

9. Registra en el formato “SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES” la fecha en que se atendió la queja y recaba firma del responsable.

**Nota 9:** A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución a la queja y notificar el resultado al quejoso, contados a partir de la fecha de recepción de dicha queja, con copia a las dependencias competentes. En la medida de lo posible, A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. también proporciona al quejoso, informes de avance, los resultados y cuando el tratamiento de la queja ha finalizado.

**Nota 10:** A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. determina, junto con el cliente y con el quejoso, si el tema de la queja y su resolución deben de ponerse a disposición del público y, de ser así, en qué medida.

**Nota 11:** Este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión o Consejo de Administración.

10. Si una queja se levanta en contra del Director General, la queja debe ser recibida y gestionada por el consejo de administración y deberá apegarse al desarrollo de este procedimiento.

**Nota 12:** Si hay indicios de que el Director General ha incurrido en una falta grave, se considerará la suspensión temporal del Director General mientras se lleva a cabo la investigación.

**Nota 13:** La decisión tomada debe ser comunicada al quejoso, a las partes interesadas e incluyendo al Director General.

**Responsable:** Consejo de Administración

Fin.

## ENTRADAS Y SALIDAS

| ENTRADAS | SALIDAS                 |
|----------|-------------------------|
| = Quejas | = Resolución de quejas. |
|          | = Acciones Correctivas  |

## REGISTROS

| Código         | Descripción                     | Responsable                   |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------|
| SGF.A&EE.09.XX | CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES | Gerente de Sistema de Gestión |
| SGF.A&EE.07.XX | SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA  | Gerente de Sistema de Gestión |

**Nota 11:** Se señala la codificación de los registros en el procedimiento, pero la actualización de estos solo se controla en **SGF.A&EE.01.XX Lista Maestra de Documentos y Registros.**

## ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ | APROBÓ |
|---------|--------|
|---------|--------|

|                                                                                   |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| <i>Gerente de Sistema de Gestión</i>                                              | <i>Dirección General</i>                                                           |

## MODIFICACIONES

1. **04-01-2020** Se realiza modificación a la estructura, colores, letra, Cambio de Dirección y presentación.
2. **05-06-2020** Cambio de domicilio de las oficinas.
3. **28-09-2020** Se adiciona la codificación de la Lista Maestra de Documentos y Registros SGF.A&EE.01.XX.
4. **06-11-2020** Se implementa la adecuación para ISO 14001 e ISO 45001 (ISO/IEC-17021-2:2016, ISO/IEC-17021-10:2018).
5. **24-09-2021** Se adecuan la Sección de Definiciones así como el Manual de Sistema de Gestión de A&EE.
6. **21-06-2024** Se integra las ISO/IEC TS 17021-9:2016 y la ISO/IEC TS 17021-7:2014 con respecto a la adecuación de ISO 37001 e ISO 39001.
7. **23-09-2024** Se realiza el cambio del Gerente de Sistema de Gestión.
8. **20-12-2024** Modificación 1: Se agrega la Nota 10 (este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja). Modificación 2: Se realiza el cambio del Gerente de Sistema de Gestión. Modificación 3: Se integra la ISO/IEC TS 17021-15:2023 con respecto a la adecuación de ISO 7101. Modificación 4: Se agrega el paso 10 a este procedimiento (Si una queja se levanta en contra del Director General, la queja debe ser recibida y gestionada por el consejo de administración y deberá apegarse al desarrollo de este procedimiento).
9. **23-06-2025** Se implementa la adecuación para ISO 28000:2022 (ISO 28003:2007).
10. **22-01-2026** Se implementa la adecuación para ISO 21001:2018, ISO 21001:2025 (ISO/TS 21030:2023) y para ISO 22000:2018 (NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2019 / ISO 22003-1:2022; ISO 22003-2:2022)