

Procedimiento de Quejas

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

“In Course to Continuous Improvement”

Tabla de contenido

OBJETIVOS	3
REFERENCIA NORMATIVA	3
DESARROLLO	4
ENTRADAS Y SALIDAS	6
REGISTROS	7
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	7
MODIFICACIONES	7

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 las normas **ISO 9000:2026; NMX-EC-17021-1-INMC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015; NMX-EC-17021-2-INMC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016; NMX-EC-17021-3-INMC-2018 / ISO/IEC 17021-3:2017; 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/IEC 27006-1:2024; ISO 28003:2007; ISO 19011:2026; 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.
- **ISO/IEC 27006-1:2024:** Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad: requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión de la seguridad de la información. Parte 1: Generalidades.

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

- 04-01-2020** Se realiza modificación a la estructura, colores, letra, Cambio de Dirección y presentación.
- 05-06-2020** Cambio de domicilio de las oficinas.
- 28-09-2020** Se adiciona la codificación de la Lista Maestra de Documentos y Registros SGF.A&EE.01.XX.
- 06-11-2020** Se implementa la adecuación para ISO 14001 e ISO 45001 (ISO/IEC-17021-2:2016, ISO/IEC-17021-10:2018).
- 24-09-2021** Se adecuan la Sección de Definiciones así como el Manual de Sistema de Gestión de A&EE.
- 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.

Real Mayorazgo, No. 130, Piso 14, Oficina 14-109, Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México, México.
Teléfono: (55) 3921 5612, 55 7100 4099

A&EE Certificación Internacional y logotipo son marcas registradas

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)
11. **07-04-2026** Se modifica el domicilio de las oficinas de A&EE Certificación Internacional.
12. **03-07-2026** Se adiciona las normas ISO 9000:2026, ISO/IEC 27006-1:2024 e ISO 19011:2026. Además, se eliminan las versiones obsoletas de ISO 19011 e ISO 9000.