



Control de firmas

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboro	Coordinación de Operaciones	Tonanzi Ramírez Galicia	
Reviso	Coordinación general	Mario Rodríguez Solís	
Aprobó	Dirección general	Esteban Ramírez Galicia	

1.0 Objetivo

Establecer y estandarizar las actividades y políticas para tramitar y resolver cualquier apelación queja y/o disputa, resultante de las evaluaciones llevadas a cabo durante el proceso de certificación inicial, auditorías de vigilancia, auditorías de seguimiento, renovación de la certificación, auditorías especiales ya sea por parte de los clientes y/o de los miembros del organismo.

2.0 Alcance

El presente procedimiento aplica a las actividades y funciones relacionadas con el registro y atención de apelaciones, quejas, así como con el seguimiento y solución de las disputas surgidas durante los procesos de evaluación o en alguna de sus etapas.

3.0 Responsabilidades

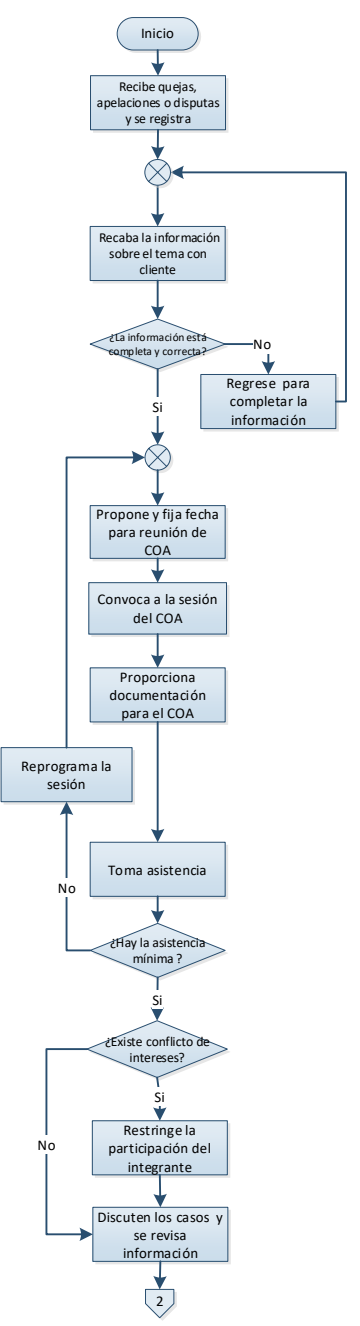
4.0 Definiciones

- NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario".
- NMX-EC-17000-IMNC-2007 / ISO/IEC 17000:2004 "Evaluación de la conformidad - Vocabulario y Principios Generales", donde se incluyen las definiciones de los términos aplicados en la operación de CNAC.
- COA: Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas.

5.0 Políticas

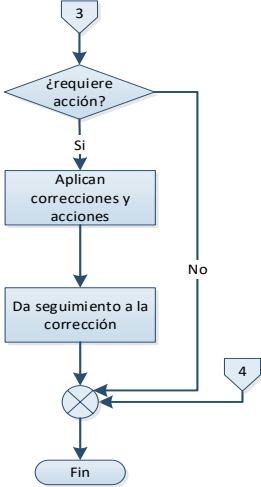
- 5.1 Se debe comunicar al cliente, desde la revisión del contrato, el derecho que tiene de apelar sobre una decisión, presentar una queja o revocar una asignación del Consejo Nacional de Auditoría y Certificación.
- 5.2 Las quejas, apelaciones y disputas que se presenten, serán atendidas de acuerdo con el presente procedimiento.
- 5.3 Los miembros del Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas (COA), se establecen de acuerdo con la Tabla 1 del presente documento.
- 5.4 Los integrantes del Comité de Imparcialidad pueden formar parte del COA.
- 5.5 Una vez integrado el COA, se designa a las personas responsables de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del COA, quedando asentado en el CNAC-19-3 "Acta de constitución del COA".
- 5.6 **El personal, incluyendo a las Coordinaciones y/o personal de evaluación, no deben participar en la investigación de cualquier queja, apelación o disputa, si han estado directamente involucrados en servicios o han tenido relación con la organización o con cualquier parte involucrada en la queja, apelación o disputa en cuestión.**
- 5.7 La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones presentadas a CNAC no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

6.0 Descripción del Proceso

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
	<p>Coordinación General / Coordinación de Operaciones</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Presidente del COA</p> <p>Presidente del COA</p>	<p>Portal de CNAC Correo electrónico CNAC-19-1 CNAC-19-7</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Paquete de la auditoría (CNAC-11-2, CNAC-11-4, CNAC-11-3, CNAC-11-11, etc.) o documentos relativos a la queja o apelación</p> <p>Correo electrónico</p> <p>CNAC-19-5 "Reunión del COA"</p>	<p>Se comunica con el cliente y se confirma la recepción de la queja, reclamo o apelación y se recopila mayor información respecto a la queja o apelación</p> <p>Se les manda la información sobre reunión de COA a cada uno de los integrantes</p> <p>Se convoca a reunión</p> <p>Electrónico o en físico</p> <p>De no ser posible la reunión en la fecha establecida se deberá fijar ésta al día siguiente</p> <p>Si existe algún integrante que caiga en conflicto de intereses no podrá participar en la sesión</p> <p>Se informan los temas a tratar, exponiendo los argumentos de las partes involucradas</p>	<p>Se recibe la queja o apelación y se registra en los formatos internos, CNAC-19-1 y CNAC-19-7.</p> <p>El tiempo para responder al cliente sobre la recepción de la queja, reclamo o apelación no puede ser mayor a 2 días después de recibido</p> <p>Si se detecta que la información recabada es limitada</p> <p>Estas fechas deben de ser dentro de un periodo no mayor a 5 días de recibida la queja, reclamo o apelación</p> <p>Esta información debe ser reunida por el Coordinador General a través de las distintas Coordinaciones</p> <p>Si con la información presentada para la apelación no fuera suficiente se puede programar una revisión in sitio</p>



Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
	COA		Después del análisis se proponen acciones a realizar	Se pueden tomar los registros del procedimiento CNAC-7, ver reporte de hallazgos registro CNAC-7-1
	COA		Se solicita a los miembros en desacuerdo expongan sus argumentos	
	Presidente del COA	CNAC-19-6 "Resultados de sesión de COA" CNAC-2-3 "Minuta"	El Secretario registran los acuerdos en la minuta	
	Coordinación General y de Comités	Correo electrónico, Carta en hoja membretada	Se le envía la resolución del COA	Coordinador General y de Comités debe firmar la carta del comunicado
	Coordinación General y de Comités			Si alguna de las áreas que entregarán documentación en original
	Coordinación General y de Comités		Se ingresa la información al expediente del cliente y se notifica a las partes interesadas	Esta información de resultados se hace a las áreas involucradas en la queja o disputa
	Experto Técnico Evaluador	CNAC-19-6 CNAC-19-3	Se entrega la información al ETE y se hacen los cambios necesarios	

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
 <pre> graph TD Start((3)) --> Decision{¿requiere acción?} Decision -- Si --> Action[Aplican correcciones y acciones] Action --> Follow[Da seguimiento a la corrección] Follow --> Merge((X)) Decision -- No --> Merge Merge --> End([Fin]) Note((4)) --> Merge </pre>	<p>Coordinación de Operaciones</p> <p>Coordinación de Operaciones</p>		<p>Se revisa la resolución del COA y se aplican acciones correctivas</p> <p>Se establece periodos de revisión para monitoreo de los cambios</p>	<p>Se pueden tomar los registros del procedimiento CNAC-7, ver reporte de hallazgos registro CNAC-7-1</p>

7.0 Referencias

- CNAC-2-5 "Código de ética en el trabajo"
- CNAC-2-8 "Reglamento de trabajo de comités y Comisiones Técnicas"
- CNAC-21 "Procedimiento para la dictaminación y gestión de certificados"
- ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- ISO/IEC 17021-3:2017 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC 17021-2:2016 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental
- ISO/IEC 27006:2015 Tecnologías de la Información - Técnicas de seguridad – Requisitos para organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de seguridad de la información.
- ISO/IEC 27006:2015/Enmienda 1:2020 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la seguridad de la información. Enmienda 1.
- NMX-I-27006-NYCE-2019, "Tecnologías de la información-técnicas de seguridad-requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de los sistemas de gestión de la seguridad de la información"
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de salud y seguridad ocupacional.

7.0 Consideraciones

7.1 Requisitos establecidos para el Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas: El Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas debe garantizar que las políticas, estrategias y procesos se realizan con independencia, integridad e imparcialidad, y esta entidad está formada por las Coordinaciones de CNAC que no hayan participado en la dictaminación en disputa o apelación. Cuando en el Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas se vaya a decidir sobre el desempeño de auditores debe asistir al menos un experto en el proceso de auditoría.

Se permite la participación de expertos técnicos, independientes al proceso de evaluación, para facilitar la toma de decisión del Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas.

Tabla 1.

Integración del COA

Puesto	Participa en el COA	Función
Director General	NO	NA
Coordinación General	NO	Coordina la realización de las sesiones y controla la documentación. Puede firmar el acta en carácter de Secretario Técnico, elaboración de minutas, etc.
Coordinación de Operación	Sí	Presidente
Integrantes del Comité de Imparcialidad	Sí	A votación. Siempre y cuando el integrante no tenga relación con el apelante.
Ejecutivo de Ventas	NO	NA
Experto Técnico Evaluador	Sí	A votación. Siempre y cuando no tenga relación con el apelante y no haya participado en la dictaminación del servicio en cuestión del apelante.
Auditores	Sí	A votación. Con la condición de no haber participado en el proceso de evaluación del servicio en cuestión del apelante. Puede participar como Experto Técnico.
Analista de Aseguramiento de la Calidad	Sí	A votación.

7.2 Apelaciones presentadas por el cliente: Las apelaciones presentadas sobre una decisión tomada o una actividad realizada durante el proceso de prestación del servicio puede darse en los siguientes casos, por mencionar algunos:

- Apelar por la resolución del Experto Técnico Evaluador.
- Apelar por el resultado de la evaluación (documental o de campo)

Cuando alguno de estos casos se presenta el cliente debe seguir el procedimiento conforme a lo establecido en "Operación del COA".

La resolución del COA puede caer en alguno de los siguientes casos, aunque no es limitado:

- a) Si se apela sobre una resolución del Experto Técnico Evaluador de la organización debe demostrar mediante evidencias que la soporten, el cumplimiento con los requisitos especificados para la certificación, si esto no sucede, la apelación no procede. Si las evidencias presentadas por el apelante no son suficientes, es necesario y en mutuo acuerdo con el cliente reevaluar el sistema de calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental, en un período establecido o bien mostrar las evidencias necesarias para confirmar dicho cumplimiento. Cuando esto suceda, el COA emitirá la resolución definitiva de la apelación, ya que el Experto Técnico Evaluador no puede ser juez y parte, éste último deberá asumir la resolución emitida.
- b) Si la apelación es sobre el resultado obtenido en la evaluación documental o de campo, el COA analizará la documentación de soporte y los argumentos que aporta el apelante para emitir su opinión. Ante esta situación, el Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas, debe determinar si:
 - i. Se debe reevaluar en escritorio los documentos presentados por la organización para revocar la decisión o el resultado obtenido, emitiendo un informe con los nuevos resultados y enviándolos de inmediato al cliente para su análisis.
 - ii. Se debe reevaluar el sistema de calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental en sitio con otro grupo evaluador asignado.

La resolución de este tipo de apelaciones la realiza el COA y se le da a conocer al Experto Técnico Evaluador, quién acatará las disposiciones establecidas por el Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas. Para este caso y con el fin de mantener la imparcialidad, el Experto Técnico Evaluador asumirá las disposiciones establecidas y los acuerdos tomados sin tener opinión, pues no puede ser juez y parte en este proceso.

Las resoluciones tomadas por el COA son documentadas, firmadas y aprobadas por el Presidente, como autoridad de esta entidad, y presentadas ante el Comité de Imparcialidad, para su información.

7.3 Comunicación con el cliente: Si se considera necesario, para cualquiera de los casos, se hace una cita con la Dirección del cliente y/o su Representante con el fin de facilitar la comunicación y aclarar los puntos de inconformidad, así como para notificar las acciones tomadas para atender la apelación. Esta reunión puede llevarse a cabo en las instalaciones del cliente o del Consejo Nacional de Auditoría y Certificación en la hora y fecha estipuladas por las partes involucradas.

7.4 Disputas: Cuando se trate de dar solución a disputas surgidas entre el cliente y algún miembro del organismo de certificación, el responsable directo es el Jefe

inmediato del personal participante en la disputa. Ante todo, el Director General del Consejo Nacional de Auditoría y Certificación o la Coordinación responsable debe dar una disculpa al cliente o su representante por la desagradable situación presentada, después debe informar o tratar el tema de discusión con la mayor tranquilidad y sutileza posible.

La Coordinación responsable debe hacer referencia ante el cliente de los procedimientos tomados en cuenta para llevar a cabo las actividades, de las consideraciones tomadas, de los reglamentos que se tienen que cumplir, de los códigos de ética existentes y por último debe informarse de los resultados obtenidos. Se debe recibir del cliente la mayor información posible acerca de la disputa y su origen y debe registrarse dicha situación en el formato **CNAC-19-1 "Registro de apelaciones y disputas"**, una copia de ésta debe aparecer en el expediente del personal participante en la disputa.

Si el cliente o su representante no tuvieran los argumentos de la disputa a su favor, y plantearan o quisieran violar alguno de los reglamentos, procedimientos o aspectos legales establecidos por el organismo se notificará al cliente el rechazo de su solicitud y las causas del mismo. Para este caso se registrará en el formato mencionado las causas de la discusión y la resolución tomada. El responsable de tomar esta decisión es el Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas.

7.5 Disputas durante la evaluación: Si surgieran discusiones durante la realización del servicio por parte del equipo evaluador, el responsable de su solución inmediata es el auditor líder asignado. El auditor líder debe intervenir inmediatamente en la solución de dicha discusión y comunicarla a la Coordinación de Operaciones de inmediato de los problemas surgidos durante la auditoría para su pronta solución. La Coordinación de Operaciones debe dar instrucciones al equipo auditor para la solución del problema y recibir la información detallada en cuanto se termine la evaluación. Este incidente es también registrado en el formato mencionado para su análisis en las reuniones directivas y tomar en cuenta así la experiencia. También se informa al Comité de Apelaciones, Quejas y Disputas.

7.6 Recepción de quejas y reclamos de clientes: Si el cliente quiere levantar una queja, reclamo o notificar cualquier no conformidad respecto al servicio que se le está brindando, se podrá direccionar al cliente a la página de CNAC (www.cnac.mx) donde podrá presentar su queja o reclamo por escrito, o bien, cualquiera de las Coordinaciones podrá tomar la llamada y documentar dicha queja o reclamo.

El responsable de atender la llamada, entre otros datos, deberá documentar la siguiente información:

- Nombre de la persona que llama
- Organización a la que pertenece
- Función o cargo desempeñado en esa organización
- Detalles de la queja o reclamo

Ver el registro CNAC-19-7 "Reclamos y quejas de clientes"

7.7 Quejas: Las quejas de los clientes de Centro Nacional de Auditoría y Certificación o su representante deben ser direccionadas al portal de CNAC y son turnadas al responsable del área ejecutora de las actividades.

Todas las quejas y su control son registradas por la Coordinación de Operaciones, quién apoyará a la Coordinación correspondiente a darle solución y plantear las acciones correctivas y preventivas para que no vuelva a ocurrir. Las quejas recibidas a CNAC, deben ser respondidas a través de una carta en un plazo no mayor a los 10 días hábiles, en donde se le notifica al cliente la posición de CNAC ante la queja, así como el seguimiento que se le dará.

Para dar solución y para indagar las causas que originaron esta queja se deben seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento [CNAC-2 "Procedimiento de acciones correctivas y de mejora"](#). En el seguimiento a las quejas, es importante considerar enviar al cliente afectado, los análisis de causa raíz y reporte de acciones que CNAC está tomando.

Sí la queja es específica para el personal del organismo (personal administrativo de CNAC y atención telefónica) una copia de esta queja debe anexarse al expediente del personal. Sí las quejas persisten sobre el mismo personal y se han acumulado más de 3 reportes de quejas, entonces será la Dirección General en conjunto con el Jefe inmediato quienes evaluarán las medidas a tomar para mejorar la atención en el servicio a los clientes.

7.8 Análisis de la información: Para todos los casos se debe analizar por los responsables involucrados o asignados, la información recibida y plantear las acciones correctivas tomadas, así como plantear las acciones preventivas que eviten la recurrencia del problema. Este análisis se realiza de acuerdo con el procedimiento [CNAC-2 "Procedimiento de acciones correctivas y de mejora"](#). En este análisis de la información se debe tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas (en caso de existir).

8.0 Registros

- 8.1 CNAC-19-1 "Registro de Apelaciones y Disputas"
- 8.2 CNAC-19-2 "Satisfacción del Cliente"
- 8.3 CNAC-19-3 "Acta de Constitución del COA"
- 8.4 CNAC-19-4 "Reconocimiento de Participación en el COA"
- 8.5 CNAC-19-5 "Reunión del COA"
- 8.6 CNAC-19-6 "Resultado de la Sesión del COA"
- 8.7 CNAC-19-7 "Reclamos y quejas de clientes"

9.0 Control de cambios

Revisión anterior	Descripción del cambio	Revisión actual	Fecha del cambio
1	Se modificó la plantilla del procedimiento agregando el número de revisión y su fecha de modificación. Se adecuó el procedimiento de apelaciones y disputas con base a la ISO/IEC 27006:2015/Enmienda 1:2020 .	2	5 de diciembre 2022

10.0 Anexos

Ninguno.