

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES
CLÁUSULA DE LA NORMA	9.7, 9.8
NO. DE CONTROL	MIR-P04
REVISIÓN	11
PAGINAS	5
VIGENCIA	12 MESES (MARZO 2025- MARZO 2026)
PROCESO	OPERACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	REVISION	MOTIVO DE LOS CAMBIOS
10 de octubre de 2020	09	Se adecuo manual para el cumplimiento normativo en las normas ISO/IEC 17021-2:2016 e ISO/IEC 17021-3:2017
30 de junio de 2022	10	Se adecuo punto 4.1, se agregó seguimiento en caso de presentarse una denuncia hacia nuestros clientes certificados y/o de nuestros clientes certificados
04 de marzo 2025	11	Se adecuo para el cumplimiento normativo en las normas NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2019 / ISO 50001:2018 - ISO 50001:2018/Enmienda 1:2024

CONTROL DE REGISTROS			
NO. DE CONTROL	NOMBRE	TIEMPO	LUGAR
MIR-P04-F01	Formato de Quejas	6 años	Electrónico
MIR-P04-F02	Formato de Apelaciones	6 años	Electrónico

Puesto: Coordinador del SGC	Puesto: Director General
Elaboró: Anel Llamas	Autorizo: Alberto Duran
Firma:	Firma:

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas, denuncias, y/o apelaciones. Este proceso debe estar sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

2. ALCANCE

Gerente de Operaciones
Coordinador de ventas
Coordinador de Logística de Auditorías y competencia
Comité de Certificación
Comité de Vigilancia

3. RESPONSABILIDADES.

MIR es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones recibir y comunicar a la comisión de certificación en caso de quejas, denuncias y apelaciones interpuestas por los clientes.

Es responsabilidad de la Comisión de Certificación analizar quejas y es responsabilidad del comité de vigilancia analizar denuncias y/o apelaciones sobre el servicio y definir las acciones correspondientes.

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones que, a partir de la recepción de una queja, denuncia y/o apelación, el organismo de certificación debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, debe tratarla de acuerdo con el punto 4.1.2 o 4.2 según aplique

Si la queja concierne a un cliente certificado, ésta debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado de acuerdo con el punto 4.1.1

4. PROCEDIMIENTO.

4.1 Quejas y/o denuncias

4.1.1 Quejas y/o denuncias hacia nuestros clientes certificados

Cualquier queja relativa a un cliente certificado debe también ser remitida por MIR al cliente certificado a través el formato de Quejas **MIR-P04-F01** en un plazo oportuno (No mayor a 24 horas.) partir de que fue recibida.

Nombre del documento
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Y solicitara copia por escrito (mediante controles de su propio sistema de gestión) de las acciones tomadas para atender la queja, en un lapso no mayor a 5 días a partir de que recibió la queja.

En caso de no presentar dicha evidencia en el lapso mencionado, el Gerente de Operaciones opta por llevar a cabo las siguientes acciones en base a la magnitud de la queja recibida del cliente certificado de la siguiente forma:

- Levantar una Acción Correctiva y canalizarla al cliente la cual debe ser resuelta en un lapso de 15 días una vez recibida.
- Llevar a cabo una Auditoria Extraordinaria para revisar sus actos y acciones tomadas al respecto.
- Canalizar la queja a la Comisión de Certificación para que determine una posible suspensión hasta que no demuestre que ha subsanado totalmente su queja.

4.1.2 Quejas y/o denuncias de clientes certificados

Una queja se puede iniciar a través de las posibles deficiencias en el servicio otorgado que pueden ser: impuntualidad en el servicio, falta de competencia de los Auditores, incumplimiento de lo pactado, no cumplir con los convenios de confidencialidad, etc.

En caso de recibir una queja (por escrito) de una empresa certificada o en proceso por MIR, el coordinador de ventas informa al quejoso mediante el formato de quejas **MIR-P04-F01**, que su queja será presentada ante la Comisión de Certificación y Gerente de Operaciones y solicita autorización al quejoso para proceder con el envío de la queja. Esto con el fin de no infringir la confidencialidad de la información ingresada por el quejoso mismo., lo anterior en un lapso de 24 hrs. se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado

La Gerencia de Operaciones quien recibe y da seguimiento a la queja y/o denuncia debe ser responsable de reunir y verificar toda la Información necesaria para validar la queja y/o denuncia, en el caso de validarse como queja o denuncia, se dará seguimiento mediante acciones correctivas, ver **procedimiento de acciones correctivas MIR-P10**, a fin de eliminar las causas con el fin de prevenir su recurrencia, aplicando acciones correctivas y con ello reducir el riesgo de Problemas Potenciales, evitando que afecten a nuestros servicios y/o clientes.

En la medida de lo posible, MIR debe acusar recibo de la queja y debe proporcionar al reclamante/quejoso los informes de avance y el resultado., en un lapso no mayor a 5 días naturales partir de recibir la queja.

Así mismo la decisión a comunicar al reclamante/quejosos debe hacerla, o revisarla y aprobarla, personal de la comisión de certificación que no han estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

Nombre del documento
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

En la medida de lo posible, la Gerencia de Operaciones debe notificar formalmente al reclamante/quejoso cuándo ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja.

En caso de que el cliente o el quejoso no estén de acuerdo con la decisión de la Comisión de Certificación, la organización puede apegarse a lo dispuesto en el apartado de Apelaciones.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas y/o denuncias no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el quejoso.

A si mismo cualquier resolución que resulte en el proceso, el organismo junto con el cliente y/o el reclamante deciden si desean hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida

Una descripción del proceso de tratamiento de quejas esta accesible al público en la página de MIR en internet www.miregister.com

4.2 Apelaciones.

Cuando un cliente interpone una apelación por escrito ante MIR, por una decisión tomada por la Comisión de Certificación, el Gerente de Operaciones recibe y registra la apelación en el reporte de apelación **MIR-P04-F02** y realiza el seguimiento a continuación explicado:

- Contesta al cliente acuse de recibida la apelación y que esta será evaluada por el comité de vigilancia
- Reúne y verifica toda la información necesaria para validar la apelación.
- Someter la apelación para evaluación por el comité de vigilancia correspondiente.
- Notificación por escrito al cliente sobre el avance y el resultado de apelación, que se debe generar en 15 días hábiles como máximo, contados a partir de la notificación de la apelación por parte del cliente.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

La decisión del comité de vigilancia, sobre el tratamiento de las apelaciones pueden ser:

- Realizar una auditoría de seguimiento,
- Reducir el tiempo para una nueva auditoría de seguimiento,
- Solicitar la aportación de evidencias o acciones correctivas,
- Invalidar una No Conformidad,
- El aumento en la categoría de la no conformidad,
- La reducción en la categoría de la no conformidad,
- Conservar la No Conformidad,
- La petición de mayor documentación (evidencias) referente a la no conformidad por considerar insuficiente la información.

En caso de proceder la apelación del cliente por causa de una falla en la aplicación de los procedimientos para la certificación de MIR, se deberá documentar una acción correctiva dentro del contexto del Sistema de Gestión de la Calidad de MIR con el propósito de prevenir la recurrencia de dicha falla. En la medida de lo posible, la Gerencia de Operaciones debe notificar formalmente al reclamante/quejoso cuándo ha finalizado el proceso para la Apelación

Una descripción del proceso de tratamiento de apelaciones esta accesible al público en la página de MIR en internet www.miregister.com

5. DEFINICIONES

N/A

6. SEGUIMIENTO Y MEDICION

Cero quejas anuales, esto se dará seguimiento en las auditorías internas y revisión por la dirección

7. REFERENCIAS

ISO/IEC 17021-1: 2015 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos"

ISO/IEC 17021-3:2017 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la calidad."

ISO/IEC 17021-2:2016 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión ambiental"

ISO/IEC TS 17021-10:2018 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional."

[ISO 50003:2021 "Sistemas de gestión de la energía: requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión de la energía"](#)