



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-CAL-02

Apelaciones y Quejas

Revisión: 14
Fecha: 4 Julio 2023
Página: 1 de 9

Elaboró: Gerente Técnico Karen Aristeo
Revisó y Gerente de Certificación José Chuman
Aprobó:

Registro de Cambios:

Fecha de la Revisión	Número de Revisión	Descripción del Cambio
Julio, 2023	14	Aclaraciones añadidas en particular: oficina de contratación a cargo de la gestión de la queja en el punto 2.1 Actualización del detalle del proceso para IATF en el Anexo de este documento
Octubre, 2020	13	Actualización de Definiciones Inclusión del periodo para hacer uso del derecho de Apelación Cambios Marcados en Color Azul.
Junio, 2020	12	Actualización del link para el registro de Quejas y Apelaciones y ubicación de Procedimiento
Agosto, 2019	11	Actualización del Punto 4.1 sobre requisitos específicos para el Esquema de IATF 16949.
Febrero, 2019	10	Revisión y Actualización de este Procedimiento conforme a la Versión emitida por el Corporativo.
Octubre, 2018	9	Actualización de punto 2.1.1.2, 2.1.3.2, 2.1.3.3, 2.1.4.5, 2.3 sobre "Responsabilidades para la gestión de Quejas y Apelaciones en QESIS".
Agosto, 2018	8	Actualización del punto 2.1.2 sobre "Proceso" Actualización del punto 2.2 sobre "Proceso de Apelación" Actualización del punto 2.3 sobre "Proceso de queja". Integración de herramienta QESIS Actualización de puntos 1.2 Alcance Integración de Anexos
Febrero, 2016	7	Actualización del punto del 1.4 Referencias Actualización del Punto 1.5 Definiciones. Actualización del Punto 2.1.1 sobre el Registro de Quejas en la Herramienta IAM.
Abril, 2015	6	Adición de la Referencia a la Herramienta IAM. Adición de la Sección 3 "Registros"
Abril, 2014	5	Actualización del Punto 2.1. Principios Clave y Pasos del Proceso. Actualización del Punto 2.2 Proceso de Apelaciones.
Octubre, 2013	4	Actualización del Punto 1.5 Consolidación y Reporte. Herramienta CERIS para registro de Incidentes, Quejas y Apelaciones. Actualización del punto 2.2 Proceso de Apelaciones. Actualización del Punto 2.4 Reporte.
Abril, 2012	3	Actualización del Título de este Procedimiento. Actualización del Punto 1.5 "Definiciones". Actualización de la Sección 2 "Actividades" conforme al Procedimiento definido por el Corporativo. Adición del Punto 2.1.2.3 sobre el envío de una copia de la respuesta a las Quejas de Clientes a las Dependencias competentes.
Agosto, 2009	2	Cambio de la referencia al Formato "Reporte de Incidencias" por el Formato "Solicitud de Acción". Actualización del Punto 1.5 "Definiciones". Cambio de BVQI Mexicana, S.A. de C.V. por "BVQI".
Junio, 2009	1	Actualización del Procedimiento conforme a los requisitos de ISO 9001. Actualización del Punto 1.4 "Referencias". Actualización de Referencias a otros Procedimientos.



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-CAL-02

Apelaciones y Quejas

Revisión: 14

Fecha: 4 Julio 2023

Página: 2 de 9

Adición de la Sección 3 "Registros".

Abril, 2009

0

Sin cambios en contenido. Primera emisión de este Procedimiento.

1 GENERAL.

1.1 Objetivos.

Describir un proceso estándar y estructurado para gestionar (registrar, analizar, procesar, atender y dar seguimiento) las Apelaciones y Quejas de Clientes derivadas de las actividades de auditoría y certificación de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Comunicar el proceso estándar a todas las Áreas para garantizar que todas las Quejas y Apelaciones son atendidas de manera profesional y responsable.

1.2 Alcance.

Este procedimiento define cómo gestionar quejas y apelaciones, recibidas de clientes y otros organismos externos, para asegurar que se manejan de manera profesional y oportuna.

Durante la Revisión por la Dirección anual se realiza una revisión del proceso de quejas y apelaciones.

Este Procedimiento de Quejas y Apelaciones es público está disponible en el Sitio de Internet de BVQI: <http://intranetbv.com.mx/bvqisurvey/index.php/procedimientos-de-certificacion/>

En la Sección de "Anexos" se definen instrucciones adicionales para los siguientes productos:

- IATF 16949.

1.3 Responsabilidades.

El Gerente de Certificación, el Gerente Técnico y el Coordinador de Calidad son responsables de la implementación y aplicación de este Procedimiento.

Cualquier miembro del Personal de BVQI que reciba una Queja, Apelación o Disputa por cualquier medio es responsable de comunicarla a la Coordinación de Calidad, al Gerente Técnico y al Gerente de Certificación.

El Coordinador Calidad, en conjunto con el Gerente de Certificación y el Gerente Técnico, es responsable de la revisión y actualización de este Procedimiento.

1.4 Referencias.

CER-MX-CAL-01. Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

CER-MX-ORG-01. Operación del Consejo Directivo.

LFMN: Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

ISO/IEC 17021-1: 2015. Evaluación de la Conformidad – Requisitos para Organismos que proveen Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión. Parte 1: Requisitos.



1.5 Definiciones.

Apelación: (ISO / IEC 17000: 2020, 8.6): solicitud de una persona u Organización que proporciona, o que es, el objeto de Evaluación de la Conformidad (4.2) a un Organismo de Evaluación de la Conformidad (4.6), para que ese Organismo reconsidere la Decisión (7.2) que ha tomado en relación con dicho objeto

Queja: (ISO/IEC 17000:2020, 8.6): expresión de insatisfacción, que no sea una apelación (8.6), por cualquier persona u Organización a un Organismo de Evaluación de la Conformidad (4.6) relativo a las actividades de ese Organismo, cuando se espera una respuesta.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para prevenir recurrencia.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con tal de prevenir su ocurrencia.

QESIS: Herramienta para gestionar: quejas, auditorías externas e incidentes internos.

IATF: International Automotive Task Force.

IAOB: International Automotive Oversight Bureau.

BVQI: BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

2 ACTIVIDADES.

2.1 Proceso Común para Quejas y Apelaciones.

2.1.1 Recepción y Registro.

2.1.1.1 Una vez recibidas, las quejas y apelaciones se deben acusar de recibido al Remitente dentro de los cinco días hábiles, a menos que se especifique lo contrario para el Esquema.

- Se deben registrar en la herramienta de quejas y apelaciones mediante la creación de una nueva solicitud. Toda la información mandatoria debe completarse para crear una solicitud. El Destinatario de la denuncia-recurso y la persona que lo denuncia en la herramienta están claramente identificados en la herramienta

2.1.1.2 El responsable de la solicitud (persona que está a cargo de la gestión de la situación) debe elegirse teniendo en cuenta las siguientes las reglas:

- Las quejas se tramitan a nivel de la Oficina contratante. El nivel de desempeño puede ser parte de las investigaciones, pero no se hace responsable de la gestión de la reclamación.
- Las apelaciones se tratan en el nivel donde se tomó la decisión de certificación (Ubicación crítica, Centro, ICC)

2.1.1.3 Para las Quejas y Apelaciones recibidas de un demandante o apelante, que no es un cliente de BVQI, se debe prestar la debida atención si es apropiado responder,



teniendo en cuenta la posible responsabilidad. En tales casos, el contenido de la respuesta se coordina con el cliente.

2.1.1.4 Este proceso está sujeto a los requisitos de Confidencialidad.

2.1.1.5 BVQI conserva el anonimato del denunciante en relación con el cliente, si así lo solicita el denunciante, y debe tratar las quejas anónimas y las expresiones de insatisfacción que no estén fundamentadas como quejas, tales como comentarios de las partes interesadas y abordarlos durante la próxima auditoría.

2.1.2 Responsabilidad.

2.1.2.1 El personal que investiga las Quejas y Apelaciones debe ser diferente de aquel que haya realizado las auditorías y haya tomado la decisión de certificación, sin discriminación contra el demandante o apelante.

- Si el Gerente Técnico está involucrado, entonces se debe asignar una persona, interna e independiente.
- Si el Gerente Técnico no está involucrado, éste puede realizar la investigación.
- Si una apelación concierne a un Esquema gestionado por un ICC, la investigación debe ser conducida por el ICC, en cooperación con el Corporativo y la oficina local.

2.1.2.2 A menos que se especifique lo contrario en la Sección de "Anexos" (ver Punto 4), el Gerente Técnico Local/ Coordinador de Calidad es el canal predeterminado para las Quejas y Apelaciones. Dependiendo de la gravedad, notificar al Gerente de Certificación y quien es responsable de las Quejas recibidas a nivel TQR de I&F. Para Quejas/ Apelaciones recibidas por a nivel Centro Técnico (SSC), éstas son gestionadas por el Gerente de Soporte de Acreditación.

2.1.2.3 El Gerente de Certificación debe estar informado sobre las Quejas y deben asegurarse de que se cumple con los requisitos específicos.

2.1.2.4 En caso de riesgo crítico (posible litigio, declaración de seguro, citación judicial, pérdida de imagen, acreditación) la queja debe transferirse al Área Legal.

2.1.3 Proceso de Resolución.

2.1.3.1 El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:

- Investigación, incluyendo los impactos en el negocio, y el análisis de la situación;
- [Contribuciones intermedias si es necesario o requerido](#)
- [Decisión formal de BVQI por el nivel apropiado](#)
- [Estructura y respuesta escrita al cliente](#)
- [Decisión de apertura de incidente interno](#)

2.1.3.2 [Todos estos pasos y documentos asociados deben registrarse en la Herramienta de quejas y apelaciones](#)

2.1.3.3 [Cuando una Queja o Apelación es aceptada total o parcialmente por BVQI, es necesario plantear un incidente en la Herramienta de Quejas y Apelaciones con severidad alta. En este caso, debe realizarse:](#)

- [Un análisis de las causas fundamentales;](#)
- [Una Corrección y acción correctiva a ser implementada;](#)
- [Y dependiendo de la situación y el requerimiento del cliente y esquemas, se puede informar al cliente.](#)



- 2.1.3.4 El plazo para la resolución es de 4 semanas, a reserva de que se especifique lo contrario en la sección de “Anexos”. Sin embargo, esto puede verse afectado por la capacidad de respuesta del cliente u otras terceras partes.
- 2.1.3.5 El plazo de cierre en la herramienta para la Acción Correctiva/ Acción Preventiva asociada a un tema de alta severidad es de 90 días, pasado ese tiempo se inicia el proceso de escalamiento.
- 2.1.3.6 [La queja se puede cerrar solo después de que se proporcione una respuesta final por escrito al reclamante. El registro de esta comunicación debe resguardarse.](#)
- 2.1.3.7 El Proceso de Corrección y/o Acción Correctiva y Preventiva se realizará conforme al Procedimiento **CER-MX-CAL-01** “Acciones Correctivas y Acciones Preventivas”.

2.2 Proceso de Quejas.

- 2.2.1 Las Quejas, normalmente, son enviadas por escrito (Carta Formal, Correo Electrónico, Sitio de Internet) por los Clientes, pero si no es así, el Personal de BVQI que recibe la Queja debe registrar la Queja (utilizando el Formato “Solicitud de Acción”), también debe registrarse en la Herramienta QESIS.
- 2.2.2 El proceso de gestión de las quejas registradas en nuestro Sitio de Internet es el siguiente:
 - La recepción de la queja se realiza automáticamente;
 - Luego la queja se transfiere al Gerente Técnico/ Coordinador de Calidad en cuestión para la investigación y las acciones;
 - A nivel Corporativo, el envío es a través de correo electrónico. Si se trata de una queja, esta es transferida a un buzón genérico (groupqhseinbv@bureauveritas.com). Después la queja es transferida al Gerente de QHSE que corresponda para su investigación y acciones.
- 2.2.3 Las Quejas se deben atender/ resolver a nivel Local (entidad contratante). Se puede conducir una Auditoría para continuar con la investigación, y se deben notificar al Cliente los motivos de la Auditoría.
- 2.2.4 Responsabilidades.
 - 2.2.4.1 Gerente de Certificación es responsable en general de la gestión efectiva de la Queja y debe:
 - Considerar la retroalimentación de los clientes;
 - Tomar un papel vital para la acción correctiva.
 - 2.2.4.2 El Gerente Técnico es la persona principal involucrada en la resolución de la queja y debe:
 - Considerar la retroalimentación de los clientes e iniciar las Acciones Correctivas para la queja;
 - [Registrar y mantener la queja del cliente en la herramienta, con plena evidencia de acuse de recibo y respuesta final al denunciante](#)
 - Tomar un papel vital para la acción correctiva;
 - Comunicar la Acción Correctiva tomada al Demandante; si no estuvo involucrado anteriormente en el tema de la queja;
 - Garantizar que el proceso de quejas de clientes es efectivo y oportuno.



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-CAL-02

Apelaciones y Quejas

Revisión: 14

Fecha: 4 Julio 2023

Página: 6 de 9

- 2.2.4.3 Todas las bases de datos específicas de sector deben ser actualizadas con los registros necesarios en los tiempos estipulados.
- 2.2.4.4 Caso por caso, BVQI, el Demandante y el Cliente deben decidir si la información necesitar hacerse pública. Tiene que haber una autorización formal del Demandante y el Cliente cuando tome la decisión de hacer pública la queja.
- 2.2.4.5 Cualquier caso donde una falla en la divulgación pública de la queja pueda afectar a otras partes interesadas, debe hacerse pública.

Ejemplos de estos casos son quejas sobre:

- Defectos que podrían tener consecuencias catastróficas (lesiones, muerte, etc.);
- Fallas en los sistemas de gestión ambiental que podrían causar daños severos al medio ambiente y a las partes interesadas;
- Calidad de los productos alimenticios; etc.

NOTA: La decisión de hacer pública la queja o no, deberá ser registrada.

2.3 Proceso de Apelaciones.

- 2.3.1 La Solicitud de Apelación por parte del Cliente debe recibirse de manera formal, a través de una Carta u Oficio, donde describa su Solicitud de Apelación, la referencia del Hallazgo con el que no está de acuerdo y la descripción de su justificación; deberá incluir la Evidencia que soporte su justificación.
- 2.3.2 Se recibirá por medio del correo del Gerente Técnico y Coordinador de Calidad, o a través del Sitio de Internet: <http://intranetbv.com.mx/bvqisurvey/index.php/quejas-y-apelaciones/>
- 2.3.3 La organización cuenta con 10 días naturales, contados a partir del último día de Auditoría, para hacer uso de su Derecho de Apelación de No Conformidades.
- 2.3.4 Las Apelaciones se deben atender en el nivel donde se realizó la toma de decisiones (Oficina Crítica, Matriz, Centro Técnico).
- 2.3.5 Las Apelaciones relacionadas con los esquemas Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, son comunicados al Gerente de Certificación de la Acreditación, e incluidas en la Reunión de Imparcialidad.

3 REGISTROS.

Nombre del Registro	Responsable	Ubicación	Periodo de Resguardo
Solicitudes de Apelación.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años
Declaraciones de Quejas.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años
Solicitud de Acción Correctiva.	Gerente Técnico	Archivo del Área	3 Años
Herramienta QESIS	Gerente Técnico	Sitio de Internet	Indefinido
Informes.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años
Minutas.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años
Comunicados Oficiales.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-CAL-02

Apelaciones y Quejas

Revisión: 14

Fecha: 4 Julio 2023

Página: 7 de 9

4 ANEXOS.

4.1 IATF 16949.

Esquema de Certificación Automotriz para IATF 16949, 5ta Edición, 2.9.

- 4.1.1 La decisión de Apelación debe ser tomada por el Comité de Apelaciones con la participación del Gerente de Acreditación, un POV asignado o Asesor Técnico y el Director Técnico de CER.
- 4.1.2 Para casos inusuales, el Comité de Apelaciones le pedirá a otro POV independiente que impugne la decisión del Comité de Apelaciones y en caso de cualquier duda restante, se le solicitará una aclaración al IAQB. Al momento en que se apela una no conformidad Importante, el Comité de Apelaciones de BVQI se debe reunir dentro de los 14 días para proporcionar la primera retroalimentación al cliente.
- 4.1.2.1 El Comité de Apelación revisa el caso, para tomar una decisión basada en apelaciones e informes enviados por Gerente Técnico.
- 4.1.2.2 La decisión del Comité de Apelación es comunicada al Apelante. Debe notarse que esta decisión es absoluta y definitiva.
- 4.1.3 La presentación, la investigación y la decisión sobre las Apelaciones no dan lugar a ninguna acción discriminatoria contra el Apelante.
- 4.1.4 Con anticipación, BVQI puede informar al Apelante que puede cuestionar la decisión del Panel de Apelación, presentando la misma apelación ante el Organismo de Acreditación.
- 4.1.5 Detalle del proceso:

Paso	Qué	Cuando	Quien	Reglas/ Procedimiento
1	Recepción de la Apelación	Dentro de 2 días	Gerente de Acreditación IATF	El gerente de la acreditación IATF envía un acuse de recibo a la respectiva oficina de contratación
2	Revisión de un POV independiente	Dentro de los 6 días	POV	El Gerente de Acreditación de IATF solicita al SSC que inicie una revisión a un POV independiente. SSC asigna el expediente al POV independiente por correo electrónico. SSC comunica la decisión recibida del POV independiente al Gerente de Acreditación de IATF por correo electrónico. Nota importante: SSC asegura que la decisión del POV ha sido recibida para todas las NC para las que se ha presentado una Apelación. Nota importante: revisión de un POV independiente para garantizar que se toma en cuenta únicamente las pruebas disponibles a la fecha de la reunión de cierre. Nota importante: El revisor POV independiente debe: - Revisar la solicitud de apelación junto con otros documentos (informes, informe NC, tarjetas de puntuación...)



Apelaciones y Quejas

				<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar una recomendación para aceptar o rechazar la solicitud de apelación - Justificar la recomendación en base a reglas, SI...
3	Levantar una solicitud de incidente en la Herramienta de Quejas y apelaciones y asignar para validación	Dentro de los 6 días	SSC	<p>El SSC registra una solicitud en la Herramienta de quejas y apelaciones y actualiza el rastreador de apelaciones internas. SSC se mantienen como Titular, y País Contratante responsable como Destinatario.</p> <p>El SSC envía la Apelación al Gerente de Acreditación de la IATF para Validación</p>
4	Reunión del Comité de Apelación	Dentro de los 14 días	Comité de Apelación BV	
5	Decisión de Apelación			Si se acepta la apelación, continúe con los pasos 7 a 13, si no, 7 y 13
6	Comunicación de la decisión a la oficina de contratación	Dentro de los 14 días	Gerente de Acreditación IATF	
7	Comunicar la decisión al Cliente	Dentro de los 14 días	Oficina Contratante	El país contratante carga la evidencia de comunicación al cliente en la Herramienta de Quejas y Apelaciones
8	Acción de corrección-Actualización de Reportes de Auditoría /Carga en sistema/Actualización de Base de datos de la IATF	Dentro de los 17 días	Oficina Contratante / SSC	<p>El país informa al Gerente de Acreditación SSC / IATF una vez el informe de auditoría haya sido actualizado y cargado en CMX.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SSC garantiza que la base de datos de IATF se haya actualizado en consecuencia y actualiza el registro de apelaciones <p>Nota importante: SSC asegura claramente en la sección de los comentarios de la base de datos de IATF por qué se hizo este cambio</p>
9	Creación de CAPA en Quejas y Herramienta de apelaciones	Dentro de los 20 días	Gerente de Acreditación IATF	Creación de CAPA en la Herramienta de Quejas y Apelaciones por el Gerente de Acreditación IATF, donde actualiza el propietario CAPA al responsable del país contratante, aprobador CAPA al Gerente de Acreditación IATF y Verificador CAPA al Gerente de Calidad TQR.
10	Primera respuesta en Herramienta de Quejas y apelaciones	Dentro de los 80 días	Oficina Contratante	<p>La evidencia de la comunicación de la decisión del comité de apelación al cliente también debe cargarse en la Herramienta de quejas y apelaciones (sección de corrección).</p> <p>Nota: La oficina contratante debe coordinarse con la oficina ejecutora (para investigación/acciones) en caso de que el auditor no está patrocinado por ellos</p>
11	Revisión de Respuesta en Herramienta de Quejas y apelaciones	Dentro de los 85 días	Gerente de Acreditación IATF	El Aprobador CAPA (Administrador de Acreditación IATF) revisa y da una decisión sobre los CAPA y lo envía al personal del País contratante para la implementación (si es aprobado) y enviarlo de vuelta (si es rechazado)



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-CAL-02

Apelaciones y Quejas

Revisión: 14
Fecha: 4 Julio 2023
Página: 9 de 9

12	Carga de evidencias de implementación en Herramienta de Quejas y apelaciones	Dentro de los 90 días	Oficina Contratante	
13	Verificación y cierre del incidente de Apelación	Dentro de los 90 días	Gerente de Calidad TQR	