

	CECSA Enterprise Solutions	Código:	P7-06
		Fecha de emisión:	01/06/2021
	Procedimiento de quejas y apelaciones	Versión:	03
		Vigencia:	01/09/2026

1.0 Objetivo:

Establecer un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y las apelaciones.

2.0 Alcance:

Aplicable a todo el personal que trabaja para **CECSA** relacionado con las inspecciones.

3.0 Políticas:

- 3.1 **CECSA** pone a disposición de los clientes y cualquier parte interesada el presente procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones. Lo anterior a solicitud del cliente o parte interesada.
- 3.2 Cuando **CECSA** reciba una queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.
- 3.3 **CECSA** es responsable de todas las decisiones en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.
- 3.4 Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. **CECSA** siempre actuará de forma ética y profesional con sus clientes y partes interesadas.
- 3.5 **CECSA** incluye en el presente procedimiento las etapas del tratamiento de una queja y apelación: recepción, validación, investigación, acciones, seguimiento, respuesta y registro.
- 3.6 **CECSA** es responsable de reunir y revisar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.
- 3.7 Siempre que sea posible, **CECSA** acusa recibo de la queja o apelación y facilita a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- 3.8 La función de **CECSA** que comunica, revisa, aprueba las decisiones relacionadas a la queja o apelación es tomada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- 3.9 **CECSA** ha puesto a disposición de sus clientes en la página de internet: https://www.cecsatrade.mx/complaints_and_appeals.html El presente procedimiento y el mecanismo adecuado para levantar una queja o apelación. De esta manera, si se encuentra relacionado con algún tema de imparcialidad, juicio técnico o confidencialidad, el cliente tiene a su disposición esta herramienta.

	CECSA Enterprise Solutions	Código:	P7-06
		Fecha de emisión:	01/06/2021
	Procedimiento de quejas y apelaciones	Versión:	03
		Vigencia:	01/09/2026

4.0 Responsables:

- 4.1 Es responsabilidad de Gerente Técnico, el implementar y mantener el presente procedimiento.

5.0 Actividades:

Recepción de la queja o apelación

- 5.1 Cualquier persona de **CECSA** es responsable de recibir las quejas o apelaciones de sus clientes o partes interesadas.
- 5.2 Quien recibe la queja o apelación la documenta en el formato de Quejas y apelaciones (**F4-02**). La diferencia entre queja y apelación es que la apelación está relacionada con la validez de los resultados que se informan del trabajo de inspección. La queja está relacionada con cualquier inconformidad que tenga el cliente respecto al trabajo realizado excepto la validez del informe de inspección.
- 5.3 Cualquier persona en **CECSA** documenta la primera sección de la queja o reclamación y la turna a Gerente Técnico.
- 5.4 Siempre que sea posible, **CECSA** acusa recibo de la queja o apelación.

Validación de la queja o apelación

- 5.5 Gerente Técnico analiza la queja o apelación presentada.
- 5.6 El primer paso es identificar al responsable directo del trabajo de inspección realizado que está relacionado con la queja o apelación. Quien haya realizado la inspección no participa en la comunicación, revisión ni aprobación de decisiones relacionadas a la queja o apelación.
- 5.7 Gerente Técnico reúne toda la información disponible a la queja o apelación.
- 5.8 Gerente Técnico analiza que la queja o apelación esté relacionada con el trabajo de inspección realizado por CECSA.
- 5.9 En caso de que la queja o apelación no esté relacionada con el trabajo realizado por CECSA, se documenta en el mismo formato Quejas y apelaciones (**F4-02**), la no procedencia y se justifica las razones. Se comunica al cliente o parte interesada que originó el proceso.
- 5.10 En caso de que la queja o apelación si esté relacionada con el trabajo realizado por CECSA, se documenta en el mismo formato Quejas y apelaciones (**F4-02**) y se justifica las razones. Se comunica al cliente o parte interesada qué originó el proceso.

	CECSA Enterprise Solutions	Código:	P7-06
		Fecha de emisión:	01/06/2021
	Procedimiento de quejas y apelaciones	Versión:	03
		Vigencia:	01/09/2026

Acciones correctivas

5.11 Las quejas o apelaciones procedentes generan acciones correctivas acorde a lo definido en el procedimiento de acción correctiva y preventiva (**P8-02**). Se registra en el formato de quejas y apelaciones (**F4-02**), el número de folio de la acción correctiva relacionada.

Seguimiento de la queja o apelación

5.12 Gerente Técnico junto con los inspectores y encargado de calidad (si no están involucrados con la queja o apelación), dan seguimiento a la queja o apelación y a las acciones correctivas resultantes.

5.13 Si el cliente o parte interesada requiere conocer de los avances, el gerente técnico (si no está involucrado con la queja o apelación), es responsable de informarlo. En caso de estar involucrado lo comunica el Encargado de calidad o Gerente Técnico Sustituto.

Respuesta de la queja o apelación

5.14 CECSA tiene establecido un tiempo de respuesta de 10 días hábiles como máximo.

5.15 Se emite a la parte interesada copia de la respuesta emitida por CECSA

Registros.

5.16 **CECSA** mantiene registros de todas las quejas y apelaciones en el formato quejas y apelaciones (**F4-02**).

5.17 **CECSA** mantiene registros de todas las acciones correctivas en el formato de Solicitud de acciones preventivas y correctivas (**F8-13**).

6.0 Registros:

6.1 Quejas y apelaciones (**F4-02**).

6.2 Solicitud de acciones preventivas y correctivas (**F8-13**).

7.0 Anexos:

7.1 Quejas y apelaciones (**F4-02**).

7.2 Solicitud de acciones preventivas y correctivas (**F8-13**).

	CECSA Enterprise Solutions	Código:	P7-06
		Fecha de emisión:	01/06/2021
	Procedimiento de quejas y apelaciones	Versión:	03
		Vigencia:	01/09/2026

8.0 Control de cambios:

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	01/09/2019	Emisión inicial
02	01/06/2021	Actualización de acuerdo a los términos de la LIC
03	21/01/2022	Actualización de acuerdo a resultados de auditoria interna del 2022

9.0 Revisión y autorizaciones:

Elaboró		Revisó y Aprobó	
César Iván Castro Ramírez		Alan Daniel Castro Ramírez	
Nombre y cargo:	Gerente Técnico	Nombre y cargo:	Gerente Técnico Sustituto