

Manejo de quejas y apelaciones



Elaboró: Encargado de calidad

Firma: 

Aprobó: Gerente

Firma: 

Fecha de Revisión:

26/03/2026

Fecha de Aprobación:

26/03/2026



Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 1 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------



MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES



Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 2 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------



Contenido

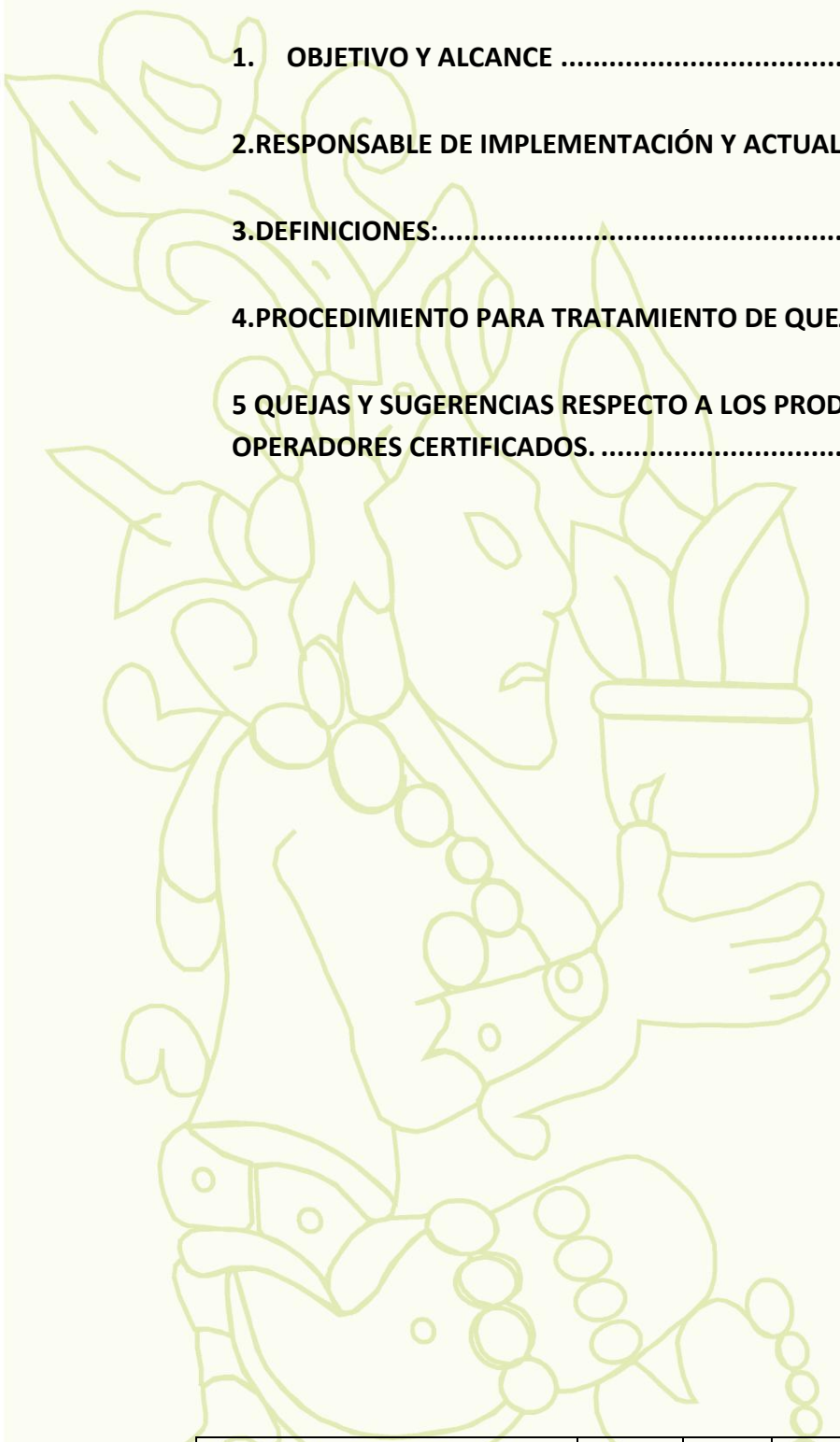
1. OBJETIVO Y ALCANCE 4

2. RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN..... 4

3. DEFINICIONES:..... 4

4. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS:..... 4

5 QUEJAS Y SUGERENCIAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS DE LOS OPERADORES CERTIFICADOS. 6



Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 3 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------



1. Objetivo y Alcance

En este procedimiento se establecen los lineamientos y criterios utilizados por MAYACERT desde la recepción de una queja o apelación y su respectivo tratamiento.

2. Responsable de implementación y actualización.

Es responsable de la implementación del presente proceso la Gerencia y el encargado de calidad.

3. Definiciones:

Queja(s): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de Mayacert respecto a los siguientes aspectos:

1. Manera de trabajar y comportamiento del personal de Mayacert o de los contratistas
2. No conformidades del inspector fijadas en el informe de auditoría

Apelación(es): Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de Mayacert respecto a decisiones de certificación (negación, reducción, suspensión, o retiro de la certificación, las cuales tienen relación con las no conformidades impuestas por el evaluador o el certificador en el informe de evaluación y certificación).

Las quejas y apelaciones deben ser enviadas a los correos: raul.rivera@mayacert.com con copia al correo calidad.latam@mayacert.com

4. Procedimiento para tratamiento de quejas y/o apelaciones:

La(s) persona (s) que reciba(n), trate(n) y/o resuelvan la queja o apelación no deben tener relación alguna con la misma. Esto quiere decir que no participaron en el proceso de prestación del servicio (venta, inspección, revisión, certificación y mantenimiento) y adicionalmente no tienen conflicto de intereses con el reclamante o apelante (no ha(n) proporcionada consultoría o ha(n) sido empleado(s) del cliente, durante al menos dos años antes a la resolución de la queja o apelación).

- A continuación, se describe paso por paso el proceso de manejo de quejas y apelaciones de MAYACERT:

1. Al momento de recibir una queja o una apelación por parte del cliente, la persona encargada de tratarla ya sea el Gerente o el asignado por la Gerencia de MAYACERT, deben enviarle el formato FQ. Con el fin de que este describa cual es la

Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 4 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------



queja o apelación que quiere formalizar. El cliente inmediatamente debe enviar el formato diligenciado y firmado a MAYACERT.

2. Posteriormente la persona encargada de tratar la queja o apelación debe notificar al cliente el recibido del formato FQ. en donde se describe la queja o apelación, en un periodo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja/apelación.
3. MAYACERT debe encargarse de reunir y verificar la información necesaria de la queja o apelación (información dada por parte del reclamante o apelante, personas involucradas en el proceso de certificación, entre otras fuentes.)
4. Con la información reunida y verificada, MAYACERT debe determinar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación ver numeral 3 del presente documento.
5. En el caso de que la queja o apelación no se relacione con las actividades de certificación, MAYACERT debe notificar al reclamante o apelante esta decisión y las razones que la soportan.
6. Si las quejas o apelaciones se relacionan con las actividades de certificación, el responsable de tratarlas debe diligenciar formato FQ
7. MAYACERT debe evaluar las causas de la queja o apelación y tomar acciones correctivas para solucionarla(s), de manera que esta(s) no se vuelva(n) a repetir. Adicionalmente debe verificar la efectividad de las acciones tomadas. El plazo máximo determinado para tratar las quejas o apelaciones es de 10 días hábiles con copia a las autoridades normalizadoras competentes, según sea aplicable a cada esquema. En el caso de requerirse más tiempo por la complejidad del caso MAYACERT, y realizar el proceso de investigación con otros responsables o áreas se podrá ampliar el plazo de respuesta, esto será notificado al cliente dentro del plazo de los 10 días hábiles y se le indicara la fecha de respuesta.
8. MAYACERT debe realizar una notificación formal al reclamante o apelante sobre el resultado y finalización del proceso, el cual debe incluir las acciones correctivas tomadas para la solución de la apelación o reclamación.

Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 5 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------



9. Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La Autoridad Normalizadora remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior. Las Entidades de Acreditación y Mayacert deberá mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.

5 quejas y sugerencias respecto a los productos/servicios de los operadores certificados.

Todos los clientes activos en los diferentes programas de certificación de MAYACERT., deben disponer de un sistema para tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias que se presenten sobre los productos o servicios certificados.

Los auditores deberán verificar su aplicación en el momento de la auditoría.

Manejo de quejas y apelaciones	Código: MQAP	Versión 3	Fecha: Marzo2026	Responsable Final: Encargado de Calidad	Original: Encargado de calidad	Pág. 6 de 6
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------------	---	--------------------------------------	----------------