



## PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS

### 1. Objetivo

El propósito de este procedimiento es describir las actividades que se deben cumplir para recibir, documentar, analizar, investigar y dar solución a las quejas y apelaciones, así como las actividades de recepción y documentación de felicitaciones y sugerencias que se presenten en FWC, CERTIFICACIÓN EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS S.A. DE C.V.

### 2. Alcance

El alcance de este procedimiento es para todos los servicios de certificación de sistemas de gestión que ofrece FWC y su aplicación abarca todas las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de FWC, habiendo sido tomadas como resultado del proceso de certificación, por lo tanto, su aplicación es a petición del solicitante inconforme con el resultado de alguna decisión del servicio prestado y que afecte a la empresa.

### 3. Responsables

La atención de las Quejas, Apelaciones, Sugerencias y Felicitaciones es directamente con el área Comercial, quien promueve que se mantenga un espíritu de mejora continua en todas las actividades que se desarrollan, por lo que toda queja, sugerencia, felicitación y apelación es revisada y analizadas las posibles causas que la originan, en caso de no proceder se le informa al cliente emisor si es oportuno.

En el supuesto que proceda, se identifica su origen y las posibles causas que la originaron la Gerencia técnica tiene la responsabilidad directa y lidera todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de cualquiera etapa de la certificación para el tratamiento de las quejas y apelaciones, con los requisitos de confidencialidad descritos en el **Procedimiento para el tratamiento seguro de la información confidencial SG-043**.

El gerente técnico verifica que, en la realización de las actividades para la solución a las quejas y apelaciones, las personas involucradas con estas sean diferentes de las que originaron la queja, sugerencia y/o apelación en cualquier parte durante el proceso de certificación, y toma de las decisiones de certificación.

Dirección debe asignar los recursos necesarios para que el proceso de atención de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones se mantenga eficiente y eficaz.

### 4. Definiciones

**Apelaciones:** Las apelaciones son relativas a la insatisfacción manifiesta con respecto a las decisiones de FWC como organismo de certificación, por parte de los solicitantes, candidatos o personas



certificadas, garantizando con ello la transparencia y proporcionándoles el derecho de apelación contra las actuaciones y decisiones que tome FWC.

**Quejas:** pueden ser relativas a la insatisfacción manifiesta con respecto a las actividades desarrolladas por FWC (distintas a una apelación) o con respecto al desempeño profesional de una persona certificada.

## **5. 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 de FWC.
- 5.2. Toda información relativa al proceso de apelación y quejas estará disponible para los clientes, reclamantes o cualquier parte interesada.
- 5.3. Las quejas y apelaciones que se presenten serán atendidas de acuerdo al presente procedimiento.
- 5.4. En FWC toda Queja, Apelación y/o Felicitación es recibida por el Área comercial.
- 5.5. Las quejas representan un incidente potencial y una indicación de una posible no conformidad.

## **6. Desarrollo**

Nuestro tratamiento de las quejas y/o apelaciones incluye los elementos y métodos siguientes:

- a. Una descripción del proceso y/o actividades de recepción, validación e investigación de la queja y/o apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de quejas similares previas realizadas, en caso de existir.
- b. El seguimiento y registro de las quejas y/o apelaciones, incluidas las acciones, análisis, lluvia de ideas y acciones tomadas para resolverlas.
- c. Proceso de verificación para asegurarse de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

El procedimiento de quejas y apelaciones será público para nuestros clientes en el sitio [foodworldcertification.com](http://foodworldcertification.com). El equipo comercial se asegurará de la idoneidad del sitio al menos una vez al mes.

### **6.1. Recepción de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones.**

Se realiza la presentación de la queja, sugerencia y/o apelación hecha por el cliente, recopilando toda la evidencia posible y la investigación de porque el cliente llego a la decisión de la queja y/o apelación.

**La recepción de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones, se hace mediante la página web, correo electrónico, WhatsApp empresarial, las apelaciones se recibirán por correo electrónico [quejasyapelaciones@fwcertificacion.com](mailto:quejasyapelaciones@fwcertificacion.com).**

La gerente comercial en conjunto con los responsables del proceso deberá:



- a) reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación incluyendo: la descripción de la queja, los datos de apoyo que la soporten, la solución solicitada, las practicas o productos de la organización objeto de la queja, fecha límite de respuesta, datos acerca de personas de contacto y acción correctiva tomada (en caso de que aplique).
- b) Asignar un código de identificación (folio).

## **6.2. Seguimiento**

La gerente comercial en conjunto con los responsables del proceso deberá llevar paso a paso el método descrito en el Procedimiento de **Acciones Correctivas y mejora SG-043. Registrará la respuesta en el formato SG-042 en la sección “respuesta al cliente”.**

La gerencia comercial dará seguimiento y realiza la revisión y validación por parte de Dirección, proporcionará al apelante, los informes de avance cuando lo requiera o en periodos regulares, a menos que el periodo de resolución sea corto.

Una vez que se tenga la decisión que se va a comunicar al apelante, está es revisada y aprobada por la Dirección general, siempre y cuando no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja o apelación.

## **6.3. Comunicación y cierre**

Finalizado el proceso de análisis y resolución, de la queja y que se cuente con la aprobación de la dirección, se comunicará al interesado el fallo de esta y los motivos que argumentan dicha decisión.

La gerencia comercial notificara formalmente al cliente apelante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja o apelación y firmando de conformidad y cierre de la queja o apelación en el formato de Reporte de seguimiento a acciones correctivas.

Cuando una queja trascienda fuera de las capacidades de FWC o el reclamante no acepte el resultado del proceso, la queja deberá permanecer abierta y notificar al reclamante las alternativas razonables tanto internas y externas a las que el reclamante puede recurrir.

FWC junto con el cliente certificado y el reclamante deben determinar, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

## **6.4. Consideraciones**

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 en la hora y fecha estipuladas por las partes involucradas.



Para dar solución y para indagar las causas que originaron esta queja se deben seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento Acciones Correctivas y mejora SG-043. En el seguimiento a las quejas, es importante considerar enviar al cliente el reporte de acciones y si se considera necesario el Análisis de causa raíz.

En este análisis de la información se debe tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas (en caso de existir).

Las sugerencias recibidas de nuestras partes interesadas también deben ser consideradas en caso de aportar a la mejora continua del sistema de gestión.

Las felicitaciones recibidas por parte de nuestras partes interesadas deben compartirse con el personal involucrado.

### **6.5. Objetividad con el personal**

El personal contra el que se ha realizado la queja será tratado objetivamente, FWC ha definido los siguientes puntos:

- a) Se notificará al personal de manera inmediata y completa cualquier queja sobre su desempeño, manteniendo la confidencialidad. Los detalles de este tipo de quejas o reclamaciones solo deberán ser tratados por los involucrados en el proceso de investigación.
- b) Se dará la oportunidad al personal de explicar las circunstancias y proporcionar el apoyo adecuado.
- c) Se mantendrá al personal informado del progreso de la investigación de la queja y su resultado.

### **7. Documentos relacionados**

- Norma ISO/IEC 17021-1:2015, cláusula 4.7 y 8.5
- Norma ISO10002:2004



### **8. Anexos**

### **9. Historial de Cambios**

<b>No.</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
1	Alta del documento	02/07/2024	LMBV
2	Ajuste en el objetivo, para incluir felicitaciones y sugerencias. Se añadió la cláusula 6.5 sobre la Objetividad con el personal.	01/03/2025	LMBV
3			



**10. Aprobación**

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó y aprobado</b>
Firma		
Nombre	Luz Marcela Barenque Vázquez	Hipolito Nava Cruz
Cargo	Gerente técnico	Director