SIRA®
SOLUCIONES INTEGRALES DE REINGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

ISO/IEC 17021-1 | ISO/IEC 17065 | NMX-R-025-SCFI-2015
Código: PR-PS-002 | Versión: 01 | Emisión: Septiembre 2026

Control y aprobación del documento

Elaboró	Revisó	Autorizó
Dirección Operativa  Gilberto Reyes	Dirección de Calidad  Elisa Bolaños Pérez	Dirección General  Carlos Alberto Moreno

Advertencia

Este procedimiento regula el tratamiento institucional de quejas y apelaciones recibidas por SIRA. No sustituye los procesos de decisión de certificación, acciones correctivas, control de información documentada ni los mecanismos legales aplicables. La presentación de una queja o apelación no implica por sí misma la existencia de una no conformidad ni obliga automáticamente a modificar una decisión de certificación.

Cumplimiento

Es obligatorio para el personal de SIRA, auditores, expertos técnicos y cualquier persona designada que participe en la recepción, registro, investigación, revisión, decisión, comunicación o cierre de una queja o apelación. Su aplicación deberá preservar la imparcialidad, independencia, competencia, confidencialidad, trazabilidad, trato no discriminatorio y ausencia de represalias.

Mantenimiento

El documento deberá revisarse al menos una vez al año o antes cuando existan cambios normativos, regulatorios, organizacionales, tecnológicos, contractuales o de proceso que afecten su contenido. Toda modificación se registrará en el Control de cambios.

CONTROL DE VIGENCIA: La Plataforma SIRA es la lista maestra y punto oficial de consulta. El archivo maestro deberá permanecer bajo propiedad institucional en Google Drive o Unidad Compartida autorizada, conforme al PR-PS-001.

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.

1. Objetivo

Establecer la metodología de SIRA para recibir, registrar, validar, investigar, dar seguimiento, resolver y cerrar quejas y apelaciones relacionadas con sus actividades y servicios, asegurando accesibilidad, imparcialidad, competencia, confidencialidad, trazabilidad, independencia en la decisión y comunicación oportuna.

2. Alcance

Aplica a las quejas presentadas por clientes, solicitantes, clientes certificados, participantes, auditores, personal, partes interesadas o cualquier persona u organización respecto de las actividades y servicios de SIRA, así como a las apelaciones contra decisiones de certificación. Cuando un registro corresponda a un servicio distinto de certificación, se canalizará al proceso responsable conservando la trazabilidad del caso.

La satisfacción del cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones podrán administrarse mediante los mecanismos institucionales de retroalimentación. Si de dichos mecanismos se identifica una expresión que cumpla la definición de queja o apelación, deberá registrarse y tratarse conforme al presente procedimiento.

3. Referencias normativas y documentales

Referencia	Aplicación
ISO/IEC 17021-1:2015	Requisitos aplicables a información pública, quejas y apelaciones de certificación de sistemas de gestión.
ISO/IEC 17065:2012	Requisitos aplicables a quejas y apelaciones en los esquemas de certificación correspondientes.
NMX-R-025-SCFI-2015	Requisitos aplicables al esquema de Igualdad Laboral y No Discriminación, cuando corresponda.
PR-PS-001	Control, elaboración, actualización, liberación y vigencia de la información documentada.
PO-GI-001	Política de Imparcialidad de SIRA.
FR-GI-001	Declaración de imparcialidad, conflicto de interés y confidencialidad, cuando aplique al personal participante.
MT-GR-001	Matriz de Competencia y Personal Calificado; referencia para verificar competencia y autorización de la persona que interviene en revisión o decisión.
FR-RE-001	Registro de Quejas, Apelaciones y Sugerencias – SIRA (Google Forms).
FR-RE-002	Registro de Quejas y Apelaciones Críticas – SIRA (Google Forms).
FR-CA-001	Encuesta de Satisfacción del Cliente – SIRA (Google Forms); mecanismo de retroalimentación que podrá originar una queja cuando corresponda.
Sitio web oficial / Plataforma SIRA	Medio público de consulta y acceso a los mecanismos habilitados para presentar quejas y apelaciones.

4. Definiciones

Término	Definición

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.

Queja	Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada a SIRA por una persona u organización y relacionada con sus actividades o con un cliente certificado, respecto de la cual se espera una respuesta.
Apelación	Solicitud presentada por un cliente o solicitante para que SIRA reconsidere una decisión de certificación que le afecta.
Reclamante / apelante	Persona u organización que presenta una queja o apelación.
Admisibilidad	Determinación de que el asunto recibido corresponde al alcance de las actividades de SIRA y cuenta con información suficiente para ser tratado.
Conflicto de interés	Situación que puede comprometer o percibirse como capaz de comprometer la objetividad de quien participa en el tratamiento o decisión del caso.

5. Responsabilidades y principios aplicables

Responsable / función	Responsabilidad
Dirección General	Asegurar recursos y autoridad para el proceso; intervenir únicamente cuando corresponda a su función y no exista conflicto de interés. No resolverá una apelación cuando haya participado en la decisión impugnada.
Dirección de Calidad	Coordinar el control y seguimiento, verificar trazabilidad, registros, imparcialidad y cierre; asignar el caso a personal competente e independiente conforme a MT-GR-001.
Dirección Comercial / personal receptor	Recibir o canalizar comunicaciones y asegurar que los casos recibidos por cualquier medio institucional se registren sin modificar su contenido.
Personal competente designado	Investigar, revisar o decidir el caso según corresponda. Para apelaciones, la persona que emita o apruebe la resolución no habrá participado en la auditoría ni en la decisión objeto de apelación. Si SIRA no dispone internamente de una persona que reúna competencia e independencia, designará a otra persona competente bajo los mismos controles de imparcialidad y confidencialidad.
Personal de SIRA, auditores y expertos	Colaborar con información objetiva cuando sea requerido y mantener confidencialidad e imparcialidad.

Principios de aplicación: el proceso será accesible, no discriminatorio, objetivo, confidencial y trazable. La presentación, investigación o decisión de una queja o apelación no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien la presente.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Información pública y medios de recepción

SIRA mantendrá disponible públicamente, sin necesidad de solicitud previa, una descripción accesible del proceso para presentar y tratar quejas y apelaciones, así como el acceso a los formularios institucionales

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.

FR-RE-001 y FR-RE-002 o al mecanismo equivalente vigente. La publicación se realizará en el sitio web oficial, Plataforma SIRA u otro medio institucional autorizado.

Las quejas y apelaciones podrán recibirse mediante formulario digital, correo electrónico, comunicación escrita u otro canal oficial. El FR-RE-001 se utilizará para quejas, apelaciones y sugerencias generales; el FR-RE-002 para casos críticos relacionados, entre otros, con igualdad laboral, no discriminación, integridad, imparcialidad, confidencialidad, seguridad del paciente o calidad de la atención. Cuando el caso se reciba por otro medio, SIRA lo incorporará al registro correspondiente para conservar su trazabilidad.

El seguimiento podrá realizarse mediante la hoja de respuestas asociada al formulario, HubSpot, Plataforma SIRA u otro medio institucional autorizado, según la naturaleza y complejidad del caso. No será necesario duplicar registros entre sistemas cuando la trazabilidad se encuentre suficientemente demostrada en uno de ellos.

6.2 Recepción, acuse y registro

Los formularios electrónicos generarán automáticamente la fecha y hora de recepción. Cuando el caso sea recibido por otro medio institucional, el personal receptor lo incorporará al registro electrónico correspondiente para conservar su trazabilidad. Cuando se cuente con datos de contacto, SIRA confirmará la recepción mediante correo electrónico institucional dentro de los tres días hábiles siguientes. El correo enviado constituirá la evidencia del acuse. Si el caso es anónimo o no incluye un medio de contacto, se conservará evidencia de su recepción y tratamiento sin que resulte exigible el acuse.

6.3 Validación y admisibilidad

La Dirección de Calidad revisará la información registrada y determinará si el caso corresponde al ámbito de actuación de SIRA y si cuenta con elementos suficientes para continuar su análisis. Cuando falte información, podrá solicitarla al interesado por correo electrónico. Si el asunto no corresponde a SIRA, se comunicará esta condición al interesado cuando sea posible y se cerrará el registro dejando evidencia de la determinación. Las apelaciones contra decisiones de certificación deberán presentarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, salvo que el esquema o acuerdo aplicable establezca un plazo diferente.

Cuando se trate de una queja relacionada con un cliente certificado, SIRA verificará que la queja se refiera a actividades de certificación bajo su responsabilidad y considerará, según corresponda, la eficacia del sistema de gestión certificado. SIRA informará al cliente certificado sobre la queja en un momento apropiado, cuando proceda.

6.4 Investigación y análisis

La investigación se realizará con base en la información disponible, antecedentes del expediente, requisitos aplicables y evidencia objetiva. SIRA podrá solicitar información adicional a las partes involucradas cuando sea necesaria para determinar los hechos.

La decisión que resuelva una queja o apelación será tomada, revisada o aprobada por persona(s) competente(s) que no hayan participado en las actividades de certificación relacionadas con el caso cuando ello sea necesario para preservar independencia e imparcialidad. Para las apelaciones contra una decisión de certificación, quien emita o apruebe la resolución no habrá participado en la auditoría ni en la decisión objeto de apelación. La competencia y autorización se verificarán contra MT-GR-001 o evidencia equivalente vigente.

Las personas que hayan proporcionado consultoría al cliente o hayan sido empleadas por este no participarán en la revisión ni aprobación de la resolución durante los dos años posteriores a la terminación de dicha relación, cuando el requisito resulte aplicable al esquema de certificación.

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.

6.5 Resolución y acciones

El resultado se sustentará en la evidencia revisada y podrá incluir, según corresponda, confirmación de la actuación o decisión original, corrección, nueva revisión, acción correctiva, ajuste del proceso, modificación de una decisión de certificación u otra acción permitida por el esquema aplicable.

La existencia de una queja o apelación no implica por sí misma una no conformidad ni obliga automáticamente a levantar una acción correctiva. SIRA determinará las acciones necesarias de acuerdo con la naturaleza, causa, impacto y evidencia del caso.

6.6 Comunicación, seguimiento y cierre

SIRA mantendrá informado al reclamante o apelante sobre el avance cuando resulte pertinente y procurará emitir la resolución y notificación formal dentro de los 30 días naturales siguientes a la admisión del caso. Cuando la complejidad, necesidad de información adicional o participación de terceros impida concluir dentro de ese plazo, SIRA informará antes de su vencimiento la causa de la ampliación y una nueva fecha estimada. La evidencia de las comunicaciones formará parte del expediente del caso.

Cuando una queja se relacione con un cliente certificado, SIRA determinará junto con el cliente y el reclamante, cuando corresponda, si el objeto de la queja y su resolución deben hacerse públicos y, en su caso, en qué medida.

El caso se cerrará cuando se hayan completado las actividades determinadas, emitido la comunicación final y conservado la evidencia necesaria. En una apelación, la resolución emitida por SIRA concluye el proceso interno previsto en este procedimiento, sin perjuicio de los derechos o mecanismos externos que legal, contractual o reglamentariamente correspondan al apelante. La entidad de acreditación no se considera una instancia de arbitraje de SIRA, salvo los mecanismos que dentro de su propia competencia establezca.

6.7 Confidencialidad e imparcialidad

La información del caso se tratará conforme a los compromisos de confidencialidad de SIRA y a los requisitos legales aplicables. El acceso a expedientes, comunicaciones y evidencia estará limitado a las personas que requieran intervenir en el proceso.

Antes de asignar funciones de investigación, revisión o decisión, SIRA verificará que no exista un conflicto de interés que comprometa la objetividad. Cuando se identifique una amenaza, se reasignará la función o se aplicará el control pertinente.

7. Registros generados

Registro / evidencia	Medio / identificación	Responsable
Registro de Quejas, Apelaciones y Sugerencias – SIRA	FR-RE-001 / Google Forms y hoja de respuestas asociada	Dirección de Calidad / responsable designado
Registro de Quejas y Apelaciones Críticas – SIRA	FR-RE-002 / Google Forms y hoja de respuestas asociada	Dirección de Calidad / responsable designado
Encuesta de Satisfacción del Cliente – SIRA	FR-CA-001 / Google Forms; cuando origine una queja se vincula al expediente correspondiente	Dirección Comercial
Acuse, evidencias y comunicaciones	Expediente electrónico del caso / correo / Plataforma SIRA	Responsable designado
Análisis, determinación y resolución	Expediente electrónico, minuta, informe o registro equivalente	Personal competente designado
Acciones derivadas, cuando apliquen	Registro del proceso correspondiente	Responsable de la acción
Comunicación de cierre	Correo, Plataforma SIRA u otro medio oficial	Responsable designado

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.

Los registros se conservarán conforme al PR-PS-001 y a los requisitos legales, contractuales, normativos o de acreditación aplicables. No se establece en este procedimiento un periodo adicional cuando éste ya se encuentre definido por el sistema de control documental.

8. Información pública asociada

Para efectos de información pública, SIRA mantendrá habilitado en su sitio web o medio institucional equivalente, como mínimo, el acceso a una descripción del proceso de quejas y apelaciones y a los formularios FR-RE-001 y FR-RE-002 o a los mecanismos institucionales que los sustituyan. La información pública no incluirá datos confidenciales de casos particulares.

La habilitación y funcionamiento de los enlaces públicos deberá verificarse como evidencia de implementación del presente procedimiento.

9. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
01	04-sep-2026	Emisión inicial bajo la arquitectura documental vigente de SIRA. Integra advertencia, cumplimiento y mantenimiento; homologa responsabilidades; incorpora FR-RE-001, FR-RE-002 y FR-CA-001; establece criterios de acuse, admisibilidad, independencia, seguimiento y plazo objetivo de resolución; y mantiene la disponibilidad pública del proceso.

La versión vigente y controlada de este documento es la disponible para consulta en la Plataforma SIRA. Toda impresión, descarga o copia almacenada fuera de la plataforma se considera copia no controlada, salvo identificación expresa en contrario.