



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

Procedimiento para Quejas y Apelaciones

The Quality Alliance S.A. de C.V.

“GROWING TOGETHER”

ÍNDICE

N.	Nombre	Página
1.-	Objetivo.	3
2.-	Alcance.	3
3.-	Definiciones, abreviaturas y/o símbolos.	3
4.-	Referencia normativa.	3
5.-	Desarrollo de actividades.	8
6.-	Registros	14
7.-	Elaboración y aprobación	14
8.-	Modificaciones	14
9.-	Anexos	16



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

1.- OBJETIVO

Indicar los pasos a seguir para atender las quejas y apelaciones que se presenten contra decisiones del organismo de certificación de sistemas de gestión de QAlliance y garantizar con ello la transparencia y certidumbre en el desempeño de las funciones y servicios, evitando en la medida de lo posible, errores de carácter técnico, asimismo proporcionar a los clientes el derecho de apelaciones o quejas contra las actuaciones y decisiones que se tomen en los servicios de Certificación de Sistemas.

2.- ALCANCE

Para todos los servicios de certificación de sistemas de gestión que ofrece QAlliance y su aplicación abarca todas las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de QAlliance, 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.- DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y/O SIMBOLOS

Para la correcta interpretación de este procedimiento se utilizan las definiciones contenidas en las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 y la NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015, NMX-EC-17021-2-IMNC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016, NMX-EC-17021-3-IMNC-2018 / ISO/IEC TS 17021-3:2015, ISO/IEC TS 17021-9:2016, NMX-EC-17021-10-IMNC-2019 / ISO/IEC TS 17021-10:2018, ISO/IEC TS 17021-13:2021, ISO 28003:2007, ISO/IEC 27006-1:2024, NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2019 / ISO/TS 22003:2013, ISO 22003-1:2022, NMX-EC-17021-6-IMNC-2021 / ISO/IEC TS 17021-6:2014, ISO/IEC 20000-6:2017, IAF MD 9:2023, AS9104_1 y las definiciones indicadas en el manual de calidad.

4.- REFERENCIA NORMATIVA

- Ley de Infraestructura de la Calidad
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización

- NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- Nota: El sistema se encuentra conforme al requisito 10.2 Opción A: Requisitos generales de un sistema de gestión
- NMX-EC-17021-2-IMNC-2018 / ISO/IEC 17021-2:2016 Evaluación de la no conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental.
- NMX-EC-17021-3-IMNC-2018 / ISO/IEC TS 17021-3:2015 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 3 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC TS 17021-9:2016 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión antisoborno
- NMX-EC-17021-10-IMNC-2019 / ISO/IEC TS 17021-10:2018 Evaluación de la conformidad —Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ISO/IEC TS 17021-13:2021 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos de auditoría y certificación de sistemas de gestión— Parte 13: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la conformidad.
- ISO 28003:2007 “Sistemas de gestión de la seguridad de la cadena de suministro — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la seguridad de la cadena de suministro”
- ISO/IEC 27006-1 “Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad: Requisitos para los organismos que prestan servicios de auditoría y certificación de sistemas de gestión de la seguridad de la información”.
- NMX-F-CC-22003-NORMEX-IMNC-2019 / ISO/TS 22003:2013 “Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos — Requisitos para los

organismos que realizan la auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos”

- ISO 22003-1:2022 “Inocuidad de los alimentos — Parte 1: Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos”
- NMX-EC-17021-6-IMNC-2021 / ISO/IEC TS 17021-6:2014 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 6: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la continuidad del negocio”
- ISO/IEC 20000-6:2017 “Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 6: Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión de servicios”
- AS9104_1 Requisitos para la certificación de sistemas de gestión de calidad en los sectores aeronáutico, espacial y de defensa.
- AS9101 Requisitos para realizar auditorías de sistemas de gestión de calidad en los sectores de la aviación, el espacio y la defensa.
- AS9104_3 Requisitos para la capacitación, el desarrollo, la competencia y la autenticación de los auditores de aviación, espacio y defensa.
- NMX-CC-19011-IMNC-2019 / ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso.
- NMX-SAST-45001-IMNC-2018 / ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de compliance — Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 28000:2022 “Seguridad y resiliencia — Sistemas de gestión de la seguridad — Requisitos”
- ISO/IEC 27001:2022 “Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos”

- NMX-F-CC-22000-NORMEX-IMNC-2019 / ISO 22000:2018 “Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos — Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria”
- NMX-I-22301-NYCE-2021 / ISO 22301:2019 “Seguridad y resiliencia — Sistemas de gestión de la continuidad del negocio — Requisitos”
- ISO/IEC 20000-1:2018 “Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios”
- ISO 13485:2016, Medical devices - Quality management systems - Requirements for regulatory purposes.
- AS9100 Aerospace Estandar - Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space, and Defense Organizations
- IAF MD 1:2023 Documento obligatorio de IAF para la auditoría y certificación de un sistema de gestión operado por una organización con múltiples sitios
- IAF MD 2:2023 Documento Obligatorio de IAF para la Transferencia de Certificación Acreditada de Sistemas de Gestión
- IAF MD 4:2023 Documento obligatorio de IAF para el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con fines de auditoría/evaluación
- IAF MD 4:2025 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Conformity Assessment Purposes (su aplicabilidad es en enero 2026).
- IAF MD 5:2023 Determinación del tiempo de auditoría de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud y seguridad en el trabajo ocupacional
- IAF MD 7:2023 Documento obligatorio de la IAF para la armonización de sanciones y tratamiento del comportamiento fraudulento
- IAF MD 9:2023 Aplicación de ISO/IEC 17021-1 en el campo de los Sistemas de Gestión de la Calidad para Dispositivos Médicos (ISO 13485).
- IAF MD11:2023 Documento obligatorio de IAF para la aplicación de ISO/IEC 17021 para auditorías de sistemas de gestión integrados (IMS)
- IAF MD16:2023 Aplicación de ISO/IEC 17011 para la acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria (FSMS)
- IAF MD17:2023 Actividades de Testificación para la Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

- IAF MD22:2023 Aplicación de ISO/IEC 17021-1 para la Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (OH&SMS)
- IAF MD26:2023 Requisitos de transición para ISO/IEC 27001:2022
- IAF ID 1:2023 Documento informativo de IAF para los alcances de acreditación de QMS y EMS
- IAF MD 28:2023 Documento obligatorio para la carga y el mantenimiento de datos en la base de datos de la IAF
- IAF MD 30:2025 Requisitos de transición para la norma ISO 37001:2025
- IAF ID 3:2011 Documento Informativo para la Gestión de Eventos o Circunstancias Extraordinarias que Afectan a los AB, CAB y Organizaciones Certificadas
- IAF ID12:2023 Principios sobre evaluación remota
- IAF ID 13: 2017 Medical Device Nomenclature (IAF MDN) Including Medical Device Risk Classifications
- IAF ID14:2023 Guía sobre la determinación del tiempo de auditoría para la auditoría integrada de sistemas de gestión de sitios múltiples
- IAF ID15:2023 Tratamiento del comportamiento fraudulento
- NACE Rev. 2, Statical classification of economic activities in the European Community.
- Criterios ema aplicables a los organismos de certificación en sistemas de gestión.
- GHTF/SG3/N19:2012 Quality management system – Medical devices - Nonconformity Grading System for Regulatory Purposes and Information Exchange.
- GHTF/SG3/N18:2010 Quality management system –Medical Devices – Guidance on corrective action and preventive action and related QMS processes.
- GHTF/SG3/N17:2008 Quality Management System – Medical Devices – Guidance on the Control of Products and Services Obtained from Suppliers.
- GHTF/SG3/N15R8 Implementation of risk management principles and activities within a Quality Management System.
- GHTF/SG3/N99-10:2004 Quality Management Systems - Process Validation Guidance.
- GHTF/SG4/N83:2010 Guidelines for Regulatory Auditing of Quality Management System of Medical Device Manufactures – Part 4: Multiple Site Auditing.

- GHTF/SG4/N84:2010 Guidelines for Regulatory Auditing of Quality Management System of Medical Device Manufactures – Part 5: Audits of Manufacturer Control of Suppliers.
- NOM-241-SSA1-2021, Buenas prácticas de fabricación para establecimientos dedicados a la fabricación de dispositivos médicos.
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad- fundamentos y vocabulario.
- MSG.QALLIANCE.01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad de QAlliance.
- PSG.QALLIANCE.05 Procedimiento para la Planeación y Ejecución de auditorías.

5.- DESARROLLO

5.1 Entrada

5.1.1 Cuando el solicitante considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su sistema y/o uso de la marca, podrá solicitar por escrito, dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha en que reciba la decisión o determinación correspondiente que se revise lo asentado.

Para AS9100 las quejas se deben resolver garantizando la revisión, tratamiento, resolución y respuesta dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la misma. Si la queja es relacionada con una organización certificada, el organismo de certificación iniciará el proceso de atención, asegurando que el reclamante se mantenga informado sobre el progreso de la queja. Si se determina que es necesaria una auditoría especial para investigar y resolver la queja, dicha auditoría se llevará a cabo en un plazo de 90 días a partir de la recepción de la queja.

Cuando la queja sea sobre los servicios del organismo, se iniciará el proceso de quejas y se comunicará la información sobre los resultados al reclamante en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la queja.

Las quejas relacionadas con los requisitos de solicitud del esquema ICOP que no puedan ser resueltas por el organismo; se remitirán al organismo de acreditación para su solución.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

Nota: para el proceso de escalamiento para la atención de quejas verificar el anexo **9.2 Escalamiento para atención de quejas**.

Todas las quejas y seguimiento se responderán formalmente en la base de datos OASIS.

5.1.2. Todas las notificaciones a que se refieren los puntos anteriores se harán dirigidas al Director de Sistema de Gestión y/o Gerente de Sistema de Gestión, y ésta a su vez se encargará de que sean turnadas a más tardar al día hábil siguiente. QAlliance sólo estará obligada a dar las notificaciones a quien el cliente haya señalado en su escrito de apelaciones o quejas y a falta de éste a quien haya firmado el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación, correspondiente.

Las quejas y apelaciones presentadas deberán registrarse en el **Control de Quejas y Apelaciones SG.QALLIANCE.07.00**.

5.1.3. En el supuesto del punto anterior, la Gerencia de Sistema de Gestión se pondrá en contacto con el cliente para retroalimentación con el Comité de Certificación, Director de Sistema de Gestión o ante la Dirección General y expresar sus argumentos respecto a los hechos y la forma en que se asentaron en el informe o en el dictamen respectivo, quedando como evidencia de esta comunicación los correos electrónicos enviados/recibidos, impresiones de pantalla de reuniones vía remota y/o una minuta, en la que se asienten como mínimo las personas asistentes, los acuerdos y la resolución tomada.

5.1.4. Todos los casos de apelaciones que reciba el Comité de Certificación, se deben resolver conforme lo dispuesto en el apartado 5.1.5. Los miembros del Comité de Certificación que estuvieron involucrados en el proceso de certificación del cliente no podrán participar en la revisión y resolución de la apelación.

5.1.5. Cuando el Comité de Certificación reciba un asunto, debe tomar dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a que el asunto les haya sido turnado, una resolución definitiva de la manera siguiente:

a) Asegurándose de que ninguna de las personas que analicen el caso tengan interés económico en el mismo, o que pueda tener algún conflicto de interés.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

b) De manera explícita, la Gerencia de Sistema de Gestión debe hacer una narrativa de los hechos y expresar los motivos técnicos por los cuales el cliente considera que la resolución de QAlliance debe ser modificada.

c) Tras haber analizado la información y argumentos que se hubiesen presentado, el Comité de Certificación, tomarán por consenso o en su defecto por mayoría de votos (de manera separada por caso) la resolución que consideren adecuada, la cual debe ser turnada de inmediato al Director de Sistema de Gestión y a la Dirección General de QAlliance para que la notifique por escrito al cliente. En caso de ser en favor del cliente, se utilizará el formato **Hallazgos SG.QALLIANCE.35.00** para el tratamiento adecuado de la queja y/o apelación.

5.1.6. Las resoluciones del Comité de Certificación, independientemente del sentido, debe de notificarse a las partes involucradas en un plazo máximo de 4 (cuatro) días hábiles posteriores a la reunión, y éstas resoluciones no serán apelables.

5.1.7. En caso de que QAlliance ratifique el dictamen tomado en un inicio y no se considere la modificación de éste, el solicitante deberá cubrir todos los gastos en que se haya incurrido, tales como el costo de las horas-hombre del personal de QAlliance y de los viáticos de los miembros del panel involucrado en el proceso de apelación o queja.

5.1.8. Para las quejas del cliente, se atenderán a través de la Gerencia de Comercialización y Gerencia de Sistema de Gestión, las cuales deberán informar de inmediato al Director de Sistema de Gestión, a la Dirección General para que ésta tome dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes la resolución de las mismas y debe de notificarse a las partes involucradas en un plazo máximo de 4 (cuatro) días hábiles posteriores a la resolución.

5.1.9. Adicionalmente a lo indicado en los puntos anteriores, el cliente tiene plena libertad, en caso de no quedar satisfecho, o de no estar de acuerdo con la resolución tomada en atención a su apelación o queja, a recurrir a otra instancia diferente a la de QAlliance, pudiendo acudir a las autoridades competentes en la materia, y en específico a la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía o a la entidad mexicana de acreditación (ema), para que en ese escenario sea expuesto el caso.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

5.2 Quejas de Usuarios Finales.

5.2.1. El usuario final relacionado con empresas certificadas, por el organismo de certificación de QAlliance, puede ingresar su queja por medio de correo electrónico al área de Logística.

5.2.2. Se le enviará un oficio de respuesta al emisor de la queja, dándole a conocer los servicios que QAlliance ofrece e indicándole el tratamiento que se le darán a sus comentarios. El oficio será emitido por el Director de Sistema de Gestión y/o el Director General en un plazo no mayor a los 8 días naturales a partir de la fecha de emisión de la queja.

5.2.3. Se le solicitará por escrito al cliente certificado con QAlliance, que dé atención a la queja, mediante sus procedimientos internos. El escrito será emitido por la Dirección de Sistema de Gestión y/o la Gerencia de Sistema de Gestión, en un plazo no mayor a 8 días naturales a partir de la fecha de emisión de la queja.

5.2.4. Se le solicitará al cliente ingrese al organismo de certificación de QAlliance, las correcciones y acciones correctivas donde indique el análisis de causa, el plazo previsto para su implantación y las evidencias documentales correspondientes, en un plazo no mayor a los 20 días naturales, una vez recibido el oficio de notificación.

5.2.5. QAlliance analizará y evaluará las correcciones y acciones correctivas presentadas, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la presentación del mismo, al término de este plazo QAlliance presentará el resultado de la evaluación al solicitante.

5.2.6. El proceso de atención de la queja empieza con la notificación al cliente para atenderla, hasta el cierre a nivel documental de las acciones propuestas. El proceso no debe de ir más allá de 60 días naturales.

5.2.7. Una vez determinando que la información ingresada es la adecuada, se enviará al cliente a través del área de Logística un oficio notificando que la queja se encuentra cerrada a nivel documental y que en la próxima auditoria a su Sistema de Gestión, será verificada la eficacia de las acciones.

5.2.8. Si la queja no es atendida dentro del tiempo estipulado, o si queda abierta a nivel documental, se programará una auditoria de seguimiento.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

5.2.9 Para una auditoria de corto plazo requerida por alguna queja o denuncia de incumplimiento por alguna parte interesada, QAlliance notificará al cliente con 5 días hábiles de anticipación como máximo para poder ser recibido en las instalaciones del cliente a auditar.

5.3 Retroalimentación base de datos OASIS (Para AS9100)

El uso base de datos OASIS ayuda a la retroalimentación de las partes interesadas para mejorar la comunicación, proporcionar aclaraciones y apoyo, además la base de datos facilita el acceso electrónico de los clientes a los resultados de las auditorías del SGAES del programa ICOP.

Durante las auditorias del SGAES, los auditores abordarán la retroalimentación entre cliente y partes interesadas, así como en las investigaciones de cuestiones relacionadas con los productos, los procesos y los sistemas.

Los usuarios de la base de datos OASIS podrán proporcionar retroalimentación a los organismos de certificación emisores (preguntas o sugerencias que tengan sobre los certificados, las auditorías y la información introducida para cualquier organización certificada). Estas pueden estar relacionadas con los datos introducidos o que faltan introducir en la base de datos OASIS, con los resultados y conclusiones de los organismos de certificación o con el rendimiento del sistema de gestión de la calidad de una organización (fechas incorrectas, solicitudes de prestar atención a cuestiones o preocupaciones específicas durante la próxima auditoría).

La retroalimentación debe incluir los siguientes requisitos:

Identificación del o de los contactos que recibirán las solicitudes de retroalimentación.

Nota: El administrador será verificado en todo el ciclo de auditorías si el cliente no mantiene un administrador la certificación se podrá retrasar o suspender.

El solicitante recibirá una copia de las solicitudes de retroalimentación.

Dependiendo de la solicitud, el solicitante puede pedir que se le dé una respuesta. Cuando se solicite a QALLIANCE, se investigarán los comentarios recibidos y responderán en el plazo de un mes.

Al dar una respuesta satisfactoria, el usuario que haya iniciado la solicitud cerrará la solicitud de retroalimentación. Las respuestas insatisfactorias se resolverán mediante el proceso de escalamiento.

Para un mejor entendimiento ver el Anexo 9.3 Diagramas y ejemplos del proceso de retroalimentación en la base de datos OASIS, conforme a AS9104/1.

6.- REGISTROS

Descripción	Código	Responsable
Control de Quejas y Apelaciones	SG.QALLIANCE.07.00	Sistema de Gestión
Hallazgos	SG.QALLIANCE.35.00	Sistema de Gestión
Minuta de reunión	Formato libre	

Nota: Se señala la codificación de los registros en el procedimiento, pero la actualización de los mismos solo se controla en la lista de registros.

7.- ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Aprobó
Oscar Alejandro Morales Luna Director de Sistema de Gestión	Edgar Ortiz Monreal Director General

8.-MODIFICACIONES

02/Marzo/2016: Se modificó el punto 5.1.4, mencionando que los miembros del comité de certificación que hayan realizado la dictaminación no podrán participar en la revisión y resolución de la apelación.

Se modificó el punto 5.1.8 y 5.1.9.

03/Marzo/2016: Se modificó la redacción en el Objetivo, Alcance, en el punto 5.1.2 se realizó cambio con respecto al puesto en que dirigen las notificaciones, se



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

modifica 5.1.3, 5.1.5 b), 5.1.8, 5.1.9 modifica el nombre de ema 5.2.1, por medio de quien se recibe la queja 5.2.3, 5.2.7. Así como el punto 7

4/Diciembre/2017: Se modifica el domicilio fiscal

23/Marzo/2018: Se agrega la norma ISO 45001

27/Agosto/2018: Se actualizan las normas de referencias.

21/Febrero/2019: Se agrega la NMX-SAST-45001-IMNC-2018 referente a la norma ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se modifica el tiempo de solicitud de apelaciones.

Se modifica el punto 5.1.3 referente las evidencias de contacto con las partes interesadas.

Se modifica el punto 5.1.5 indicando el uso del formato de hallazgos para el tratamiento de queja/apelación.

Se agrega el punto 5.2.9 referente a auditorias de corto plazo.

Se sustituye el formato SG.QALLIANCE.11.00 PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA por el formato SG.QALLIANCE.35.00 HALLAZGOS.

9/05/2020: Se menciona la ISO 37001

20/06/2022: Se agregan las normas ISO 17021-13 y 37301.

-23-10-2023: Se agregan las normas ISO 28000:2022, ISO/IEC 27001:2022, ISO 22000:2018, ISO 22301:2019 e ISO/IEC 20000-1:2018.

-01-10-2025: Se agregan las normas ISO 13485:2016, AS9100, 27006.

21-11-2025: Se adecua información conforme a AS9104_1 y se actualiza ISO 37001:2025.

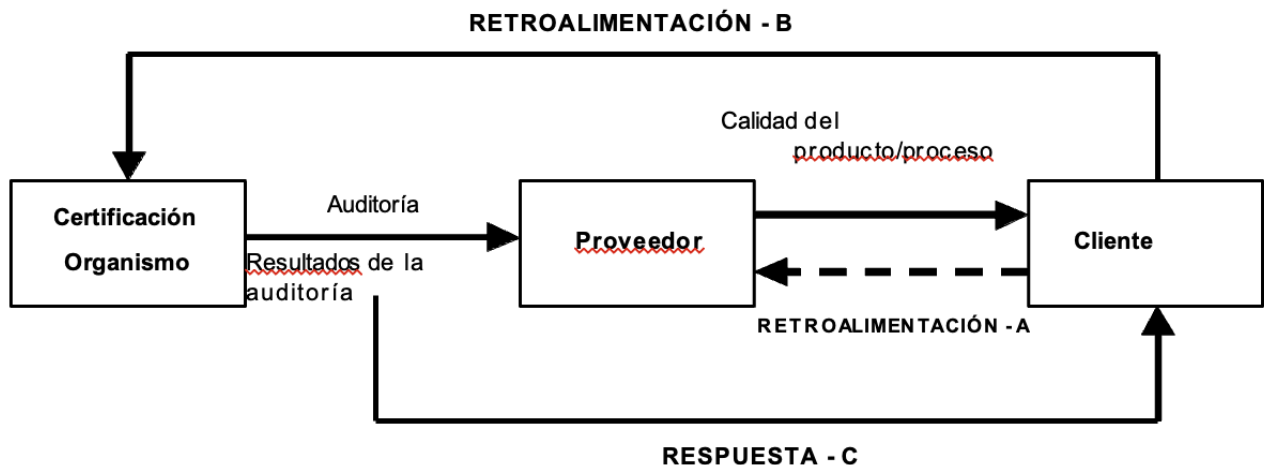
9.- ANEXOS

9.1 Gestión de riesgo: La gestión de riesgos se analiza, verifica y conceptualiza en la matriz de riesgos “Matriz General De Riesgos SG.QALLIANCE.10.00”

9.2 Escalamiento para atención de quejas AS9100.

Si la queja es contra:	Organización certificada	Auditor	Consultor	Organismo de Acreditación	Organismo de Certificación	Estructura de Gestión Regional (RMS)	Estructura de Gestión Sectorial (SMS)
El asunto se comunicará a:	Organismo de Certificación	Organismo de Certificación	Organización del consultor	RMS/SMS	Organismo de Acreditación	SMS	IAQG/OPMT

Anexo 9.3 Diagramas y ejemplos del proceso de retroalimentación en la base de datos OASIS, conforme a AS9104/1.



FIN DEL DOCUMENTO