



Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Florencia 3127, Lomas de Providencia, Guadalajara, Jalisco, México, C.P. 44647

PROCEDIMIENTO PARA LAS RECLAMACIONES Y APELACIONES

Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha
Aurea Gabriela R. Luna	José Luis Jurado Zurita	10/10/2024
Código: PRO-SGI-12	Revisión: 02	Fecha de actualización: 30/05/2026

Este documento es propiedad de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Sólo la persona autorizada podrá corregirlo o modificarlo. El titular deberá devolver el documento cuando deje de trabajar para Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o cuando deje de utilizarlo.

Contenido

1. PROPÓSITO	3
2. ALCANCE.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. RESPONSABILIDADES	5
5. PROCEDIMIENTO.....	6
5.1 ATENCIÓN INICIAL.....	6
5.2 SISTEMA GENERAL Y MEDIOS DE RECEPCIÓN.....	6
5.3 REGISTRO DE RECLAMACIONES Y APELACIONES.....	7
5.4 INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES.....	8
5.5 COMITÉ DE APELACIONES Y PROCESO DE APELACIÓN.....	9
5.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	10
5.7 VERIFICACIÓN DE EFICACIA	10
5.8 SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	11
5.9 RECLAMACIONES Y APELACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN O DUEÑOS DE ESQUEMA.....	11
5.10 INFORMACIÓN A CLIENTES Y PARTES INTERESADAS SOBRE EL DERECHO A RECLAMAR O APELAR	12
5.11 CIERRE Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	12
6. REFERENCIAS.....	13
7. REGISTROS.....	13

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para recibir, registrar, evaluar, investigar, decidir, comunicar, cerrar y conservar las reclamaciones y apelaciones presentadas ante Cema International Compliance Services S.A. de C.V., con el fin de asegurar un tratamiento objetivo, imparcial, confidencial y oportuno, así como la implementación de acciones correctivas o preventivas cuando se identifiquen deficiencias del sistema de gestión, de los servicios de evaluación de la conformidad o de auditorías de cumplimiento social.

Este procedimiento también define el proceso para atender reclamaciones y apelaciones relacionadas con recomendaciones del auditor líder, resultados de evaluación, decisiones emitidas, conducta del personal, quejas no procedentes que sean posteriormente apeladas y cualquier situación relacionada con el servicio prestado por Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las reclamaciones, quejas, observaciones, sugerencias y apelaciones recibidas por Cema International Compliance Services S.A. de C.V., relacionadas con sus actividades de evaluación de la conformidad, certificación, auditoría, revisión técnica, toma de decisión, servicios de auditoría de cumplimiento social y demás procesos del sistema de gestión.

El alcance incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, la recepción y tratamiento de:

- Reclamaciones o apelaciones formales presentadas por clientes registrados, clientes potenciales o solicitantes de servicio.
- Reclamaciones o apelaciones presentadas por usuarios del cliente, auditados, trabajadores de instalaciones auditadas, representantes de trabajadores u otras partes interesadas.
- Reclamaciones o apelaciones presentadas por organismos de acreditación, dueños de esquema, programas, agencias, plataformas, compradores, marcas, asociaciones comerciales u otros organismos competentes.
- Reclamaciones o apelaciones presentadas por oficinas, aliados comerciales, representantes, subcontratistas o personal que intervenga en actividades realizadas por o para Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

- Reclamaciones o apelaciones relacionadas con auditorías iniciales, vigilancia, seguimiento, renovación, reevaluación, revisión documental, auditorías extraordinarias o servicios de auditoría de cumplimiento social.
- Reclamaciones o apelaciones verbales, escritas, electrónicas, anónimas o recibidas mediante los canales oficiales de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

INCIDENTE

Remitido a Quejas, Sugerencias, Recursos, Observaciones y Oportunidades de mejora.

QUEJAS

Las reclamaciones son incidentes de queja o insatisfacción con Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Las quejas pueden ser de naturaleza interna o externa, planteadas por el cliente, los proveedores u otras organizaciones afiliadas, o quejas planteadas por los clientes o partes interesadas del cliente, así como escritas o verbales.

SUGERENCIAS

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. reconoce que los comentarios positivos son tan importantes como los negativos. Las sugerencias son vitales para identificar riesgos y mejorar el sistema. Al igual que en el caso de las quejas, las sugerencias pueden ser de naturaleza interna o externa, escritas o verbales.

APELACIONES

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. reconoce que el cliente puede tener algunas reservas o no estar de acuerdo con la conducta del evaluador, los resultados de la evaluación, la decisión del comité de certificación y/o la interacción general con Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. El cliente es libre de comunicar lo mismo al Comité de Apelación de Cema International Compliance Services S.A. de C.V. y esto se tratará como una apelación del cliente.

OBSERVACIONES

Las observaciones son incidentes presenciados de deficiencias y/o fallos de servicio/operativos. Las observaciones suelen ser realizadas por personas independientes de la actividad observada y, por tanto, son objetivas por naturaleza. Las observaciones también desempeñan un papel importante en la identificación de riesgos y la mejora del sistema.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las Oportunidades de Mejora son incidentes en los que el sistema no ha fallado, pero puede obtenerse una mayor eficacia operativa analizando la práctica actual. Las Oportunidades de Mejora suelen recogerse internamente, pero también es beneficiosa la aportación de fuentes externas.

Todos los aplicables definidos en la cláusula 3 del manual del sistema de gestión integral.

4. RESPONSABILIDADES

Responsable de Calidad o Director Ejecutivo: Coordinar la recepción, registro, investigación, comunicación, seguimiento y cierre de reclamaciones y apelaciones; acusar recibo dentro de los plazos definidos; asegurar que los registros se mantengan completos y protegidos; verificar la eficacia de acciones correctivas/preventivas; asegurar que el análisis de reclamaciones y apelaciones sea incluido en la Revisión por la Dirección y en el Comité de Imparcialidad; fungir como punto de comunicación entre el apelante y el Comité de Apelaciones o Comité de Imparcialidad cuando aplique.

Comité de Imparcialidad: Revisar tendencias, recurrencia, imparcialidad del tratamiento y eficacia de acciones derivadas de reclamaciones y apelaciones; proporcionar opinión independiente cuando una reclamación o apelación pueda afectar la imparcialidad, integridad o confianza en los servicios de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Presidente del Comité de Imparcialidad / Comité de Apelaciones: Seleccionar, cuando se requiera, al menos dos miembros adicionales para integrar un panel de apelación, asegurando que ninguno tenga interés en el resultado, conflicto de interés o participación previa en la auditoría, revisión o decisión objeto de apelación. Asegurar que el panel sesione dentro de un plazo razonable y que se generen actas o registros de la reunión.

Todo el personal: Canalizar de inmediato cualquier reclamación, queja, observación o apelación recibida por cualquier medio; registrar o solicitar el registro en el FOR-SGI-13 Registro de quejas y apelaciones; remitir la información al Responsable de Calidad; mantener la confidencialidad y evitar cualquier represalia o trato desfavorable contra reclamantes, apelantes, trabajadores, auditados o testigos.

Auditores, revisores y subcontratistas: Cooperar con las investigaciones proporcionando información objetiva, registros y evidencia disponible; abstenerse de intervenir en la investigación

o decisión de reclamaciones o apelaciones cuando estén directamente involucrados en los hechos; mantener confidencialidad y actuar conforme a los requisitos éticos, de imparcialidad y de integridad aplicables.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 ATENCIÓN INICIAL

Al recibir una queja o reclamación, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. confirmará si la situación está relacionada con actividades, servicios o decisiones bajo su responsabilidad. Cuando la queja se relacione con un cliente certificado o auditado, la evaluación deberá considerar, cuando aplique, la eficacia del sistema de gestión certificado, el cumplimiento de los requisitos del esquema o programa correspondiente y la integridad del servicio prestado.

Antes de determinar la procedencia, validez o acciones a implementar, se deberá recopilar la información y evidencia relevante disponible. Cuando la queja se considere justificada o requiera investigación, el reclamante será informado de que se ha iniciado el proceso de investigación y se le comunicará el seguimiento conforme a los plazos definidos en este procedimiento.

Para servicios de auditoría de cumplimiento social, las quejas podrán referirse, entre otros aspectos, a conducta del auditor, comportamiento no ético, soborno, solicitud o aceptación de beneficios, falta de independencia, conflicto de interés, trato inadecuado, incumplimiento de confidencialidad, deficiencias en la ejecución de la auditoría, presiones indebidas, represalias, intimidación o cualquier situación que pueda afectar la integridad del servicio.

5.2 SISTEMA GENERAL Y MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las reclamaciones y apelaciones pueden recibirse por cualquier medio verbal o escrito. En el caso de fuentes externas, el cliente, auditado, solicitante de auditoría, trabajador o parte interesada podrá presentar su reclamación o apelación mediante los canales oficiales establecidos por Cema International Compliance Services S.A. de C.V., incluyendo:

Sitio web institucional: <https://www.cemacertificacion.com/contactanos>

Correo electrónico: contacto@cemacertificacion.com

Este documento es propiedad de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Sólo la persona autorizada podrá corregirlo o modificarlo. El titular deberá devolver el documento cuando deje de trabajar para Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o cuando deje de utilizarlo.

Vía telefónica: +52 33 2106 5769

Comunicación directa a cualquier miembro del personal de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Otros medios habilitados por el cliente, organismo de acreditación, dueño de esquema o plataforma aplicable, cuando corresponda.

Toda reclamación o apelación recibida por cualquier persona de la organización deberá ser comunicada al Responsable de Calidad y registrada en el **FOR-SGI-13 Registro de quejas y apelaciones**. El registro podrá mantenerse en el expediente digital del sistema de gestión, QualityWeb360 o en el repositorio controlado que Cema International Compliance Services S.A. de C.V. determine para asegurar trazabilidad, confidencialidad y recuperación eficiente.

El Responsable de Calidad acusará recibo al reclamante o apelante dentro de los 5 días laborables posteriores a su recepción, siempre que sea posible identificar un medio de contacto. En dicho acuse se podrá incluir el número de seguimiento asignado.

5.3 REGISTRO DE RECLAMACIONES Y APELACIONES

Al recibir una reclamación o apelación, el receptor deberá registrar o remitir la información para su registro en el **FOR-SGI-13 Registro de quejas y apelaciones**. Cualquier evidencia, comunicación, correos electrónicos, cartas, fotografías, documentos de soporte o datos relacionados deberán conservarse en el expediente correspondiente.

El registro deberá incluir, cuando aplique:

1. Número de identificación o seguimiento.
2. Fecha de recepción.
3. Modo o canal de recepción.
4. Persona que recibió la reclamación o apelación.
5. Nombre del cliente, auditado, solicitante de auditoría, trabajador, parte interesada u otra fuente, salvo que sea anónima.
6. Descripción de la queja, reclamación, observación o apelación.
7. Servicio, auditoría, expediente, sitio auditado, certificado, informe o decisión relacionada.
8. Evidencia recibida o referencia a documentos de soporte.
9. Responsable asignado para su evaluación o investigación.

Este documento es propiedad de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.. Sólo la persona autorizada podrá corregirlo o modificarlo. El titular deberá devolver el documento cuando deje de trabajar para Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o cuando deje de utilizarlo.

10. Estado del caso, acciones tomadas, conclusión, comunicación y fecha de cierre.

Las reclamaciones o apelaciones anónimas también deberán registrarse y evaluarse con base en la información disponible. La ausencia de identificación del reclamante no será motivo automático para descartar la revisión cuando existan elementos suficientes para iniciar una evaluación.

5.4 INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES

El Responsable de Calidad o la persona designada revisará la reclamación o apelación para determinar su procedencia, gravedad, alcance, partes involucradas, evidencia disponible, requisitos aplicables y relación con los servicios prestados por Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

La investigación deberá ser realizada por personal competente e independiente del asunto investigado. Ninguna persona directamente involucrada en los hechos denunciados, en la auditoría, revisión técnica o decisión objeto de apelación deberá investigar, evaluar o decidir sobre el caso.

Cuando la reclamación esté relacionada con un cliente certificado o auditado, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. podrá solicitar información al cliente o auditado, revisar registros del servicio, entrevistar al personal involucrado, evaluar evidencia documental y determinar si existe falla del sistema, error humano, incumplimiento de requisitos o necesidad de una acción correctiva.

Cuando la reclamación o apelación involucre presunta conducta no ética, soborno, solicitud o aceptación de beneficios, conflicto de interés, falsificación de información, intimidación, represalia, violación de confidencialidad o cualquier situación que afecte la integridad del servicio de auditoría social, el caso deberá escalar a la Alta Dirección y, cuando corresponda, al Comité de Imparcialidad.

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. asegurará que la presentación, investigación o resolución de una queja o apelación no genere represalias, discriminación, trato desfavorable o afectación indebida contra el reclamante, apelante, trabajadores, auditados, testigos o cualquier parte que coopere con la investigación.

5.5 COMITÉ DE APELACIONES Y PROCESO DE APELACIÓN

Cuando se reciba una apelación, el Responsable de Calidad registrará el caso en el FOR-SGI-13 Registro de quejas y apelaciones y reunirá toda la información disponible, incluyendo comunicaciones, informes, evidencia de auditoría, detalles de competencia del auditor, no conformidades, revisión contractual, revisión técnica, decisión emitida y cualquier información aportada por el apelante.

El Director Ejecutivo, en coordinación con el Comité de Imparcialidad cuando aplique, designará un Comité o Panel de Apelaciones conformado por tres integrantes. Al menos dos de ellos deberán ser independientes del caso, y ninguno podrá tener interés en el resultado, conflicto de interés, participación previa en la auditoría, revisión técnica, validación, toma de decisión o cualquier actividad directamente relacionada con el caso apelado.

El apelante será informado sobre la recepción de la apelación y, cuando proceda, sobre el número de seguimiento y el avance del proceso. Cuando se convoque al Panel de Apelaciones, se deberá conservar evidencia de la convocatoria, información revisada, análisis realizado, conclusiones y decisión.

El Panel de Apelaciones revisará toda la información disponible y podrá considerar tendencias de apelaciones similares, requisitos del esquema, requisitos contractuales, criterios normativos, registros del servicio, evidencia del apelante y respuesta del cliente o auditado cuando aplique.

El resultado de la apelación y las acciones a tomar deberán documentarse y comunicarse formalmente al apelante. En el caso de servicios de auditoría de cumplimiento social, todas las apelaciones deberán ser reportadas al cliente o solicitante de auditoría, según corresponda, conservando evidencia de dicha comunicación y respetando los requisitos de confidencialidad aplicables.

La decisión de la apelación no deberá dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante. Cuando la apelación se relacione con la actuación de un auditor o equipo auditor, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. evaluará la pertinencia de no volver a asignar dicho auditor al mismo cliente o auditado para futuras actividades, con el fin de proteger la imparcialidad y confianza del proceso.

5.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Una vez concluida la investigación y determinada la causa raíz, se definirán las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias. Estas acciones deberán registrarse en el expediente de la reclamación o apelación y, cuando aplique, gestionarse conforme al procedimiento **"PRO-SGI-11 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS"** de Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Cuando la queja o apelación sea considerada justificada, se informará al reclamante o apelante el resultado del proceso y, en la medida permitida por la confidencialidad, las acciones tomadas. Las acciones podrán incluir corrección inmediata, capacitación, revisión de informes, actualización documental, acciones disciplinarias, cambio de procedimiento, seguimiento específico, comunicación al cliente o solicitante de auditoría, revisión por el Comité de Imparcialidad o cualquier otra acción necesaria.

Cuando la reclamación o apelación corresponda a un esquema acreditado, programa o auditoría de cumplimiento social, se emitirá un informe o comunicación de cierre que presente la resolución y los motivos generales de la conclusión, resumiendo la evidencia documentada revisada y las respuestas pertinentes, sin vulnerar los acuerdos de confidencialidad aplicables.

5.7 VERIFICACIÓN DE EFICACIA

El Responsable de Calidad verificará la implementación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas o de mejora derivadas de reclamaciones y apelaciones. La verificación podrá realizarse mediante revisión documental, auditoría interna, seguimiento con el responsable del proceso, revisión de expedientes, entrevistas, confirmación de implementación o cualquier otro método pertinente.

Cuando una acción correctiva esté relacionada con un esquema acreditado, programa o servicio de auditoría de cumplimiento social, y se confirme la implementación de la acción, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. podrá informar al reclamante, cliente, auditado, solicitante de auditoría, organismo de acreditación o dueño de esquema, según corresponda y conforme a los requisitos de confidencialidad aplicables.

5.8 SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Todas las acciones correctivas y preventivas derivadas de reclamaciones y apelaciones deberán ser monitoreadas hasta confirmar que la deficiencia haya sido eliminada, reducida a un nivel aceptable o controlada conforme a los criterios aplicables.

El análisis de reclamaciones, apelaciones, tendencias, recurrencias, eficacia de acciones y riesgos asociados deberá presentarse en la Revisión por la Dirección y en las reuniones del Comité de Imparcialidad, cuando aplique. Los resultados deberán demostrar que las reclamaciones y apelaciones han sido tratadas y que las acciones requeridas fueron implementadas eficazmente.

5.9 RECLAMACIONES Y APELACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN O DUEÑOS DE ESQUEMA

Cuando Cema International Compliance Services S.A. de C.V. tenga conocimiento de una reclamación o apelación recibida por un organismo de acreditación, dueño de esquema, programa, plataforma o entidad competente, relacionada con Cema International Compliance Services S.A. de C.V. o con alguno de sus clientes, se deberá aplicar este procedimiento y, adicionalmente:

- Acusar recibo a la entidad correspondiente conforme a sus requisitos.
- Presentar un plan de acción dentro del plazo requerido por el organismo de acreditación, dueño de esquema o programa aplicable; cuando no exista plazo definido, se procurará hacerlo dentro de los 10 días naturales posteriores a la notificación.
- Emitir reportes de avance conforme a lo solicitado; cuando no exista plazo definido, se procurará emitir actualizaciones cada 30 días naturales hasta el cierre.
- Mantener comunicación con el reclamante o entidad correspondiente como parte de la investigación, cuando aplique.
- Concluir la investigación dentro del plazo requerido por el organismo de acreditación, dueño de esquema o programa aplicable; cuando no exista plazo definido, se procurará cerrar dentro de un plazo máximo de 90 días naturales, salvo justificación documentada.

5.10 INFORMACIÓN A CLIENTES Y PARTES INTERESADAS SOBRE EL DERECHO A RECLAMAR O APELAR

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. informará a clientes, auditados, solicitantes de auditoría y partes interesadas sobre la disponibilidad del proceso de reclamaciones y apelaciones. El procedimiento o la información aplicable podrá estar disponible en el sitio web institucional, en propuestas, cotizaciones, contratos, acuerdos de servicio, reglas de esquema, comunicaciones oficiales o mediante solicitud directa al Responsable de Calidad.

Cuando un cliente, auditado o parte interesada solicite información sobre el proceso, el Responsable de Calidad proporcionará orientación sobre los canales de recepción, información mínima requerida, plazos, seguimiento y tratamiento confidencial de la información.

5.11 CIERRE Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS

El cierre de una reclamación o apelación deberá documentar la evaluación realizada, evidencia revisada, conclusión, decisión tomada, acciones implementadas, verificación de eficacia cuando aplique y comunicación al reclamante o apelante. El Responsable de Calidad o el responsable del sistema estará autorizado para cerrar formalmente las reclamaciones y apelaciones una vez que se haya completado el tratamiento correspondiente.

Las reclamaciones y apelaciones deberán cerrarse en un plazo razonable. Cuando por la complejidad del caso, necesidad de investigación adicional, revisión documental, entrevistas, consulta con partes involucradas o requisitos del esquema aplicable no sea posible cerrar dentro del plazo inicialmente previsto, el Responsable de Calidad deberá documentar la justificación, informar al reclamante o apelante sobre el estado del proceso cuando sea posible y establecer una fecha estimada de respuesta.

Los registros de reclamaciones, apelaciones, comunicaciones, investigaciones, evidencias, decisiones, acciones correctivas y cierres deberán conservarse de forma segura y controlada por al menos 5 años posteriores al cierre del caso, salvo que un esquema, organismo de acreditación, requisito legal o contractual establezca un periodo mayor.

6. REFERENCIAS

- Regulaciones generales de PrimusGFS V3.2
- ISO/IEC 17021-1:2015 — Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 1: Requisitos
- ISO/IEC 17021-3:2017 — 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 17023:2013 — Evaluación de la conformidad — Directrices para determinar la duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión
- ISO/IEC 17065:2012 — Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
- ISO 19011:2018 — Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- GLOBALG.A.P. Reglamento General — Parte III - Reglas para la Acreditación y los Organismos de Certificación
- BRC 004: Requirements for Certification Bodies Offering Certification Against the Criteria of the BRCGS
- ISO 31000:2018 — Gestión del riesgo — Directrices
- APSCA Code and Standards of Professional Conduct, D-032, Version 2, July 2020.

7. REGISTROS

6.1 FOR-SGI-13 Registro de quejas y apelaciones.



Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Florencia 3127, Lomas de Providencia, Guadalajara, Jalisco, México, C.P. 44647

PROCEDURE FOR COMPLAINTS AND APPEALS

Made by:	Approved by:	Date:
Aurea Gabriela R. Luna	José Luis Jurado Zurita	10/10/2024
Code: PRO-SGI-12	Revision: 02	Update date: 30/05/2026

This document is the property of Cema International Compliance Services S.A. de C.V. Only the authorized person may correct or modify it. The holder must return the document when he stops working for Cema International Compliance Services S.A. de C.V. or when he stops using it.

Content

1. PURPOSE.....	3
2. SCOPE.....	3
3. TERMS AND DEFINITIONS	4
4. RESPONSIBILITIES	5
5. PROCEDURE	6
5.1 INITIAL HANDLING.....	6
5.2 GENERAL SYSTEM AND RECEPTION CHANNELS.....	6
5.3 REGISTRATION OF COMPLAINTS AND APPEALS	7
5.4 INVESTIGATION OF COMPLAINTS AND APPEALS.....	8
5.5 APPEALS COMMITTEE AND APPEAL PROCESS	8
5.6 CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS.....	9
5.7 EFFECTIVENESS VERIFICATION	10
5.8 FOLLOW-UP OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS.....	10
5.9 COMPLAINTS AND APPEALS RECEIVED BY ACCREDITATION BODIES OR SCHEME OWNERS	11
5.10 INFORMATION TO CLIENTS AND INTERESTED PARTIES ON THE RIGHT TO FILE A COMPLAINT OR APPEAL	11
5.11 CLOSURE AND RECORD RETENTION	12
6. REFERENCES.....	12
7. RECORDS	13

1. PURPOSE

To establish the methodology for receiving, recording, evaluating, investigating, deciding, communicating, closing, and retaining complaints and appeals submitted to Cema International Compliance Services S.A. de C.V., in order to ensure objective, impartial, confidential, and timely handling, as well as the implementation of corrective or preventive actions when deficiencies are identified in the management system, conformity assessment services, or social compliance audit services.

This procedure also defines the process for handling complaints and appeals related to lead auditor recommendations, evaluation results, decisions issued, personnel conduct, complaints deemed unfounded that are subsequently appealed, and any situation related to the services provided by Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

2. SCOPE

This procedure applies to all claims, complaints, observations, suggestions, and appeals received by Cema International Compliance Services S.A. de C.V., related to its conformity assessment, certification, audit, technical review, decision-making, social compliance audit services, and other management system processes.

The scope includes, by way of example but not limitation, the receipt and handling of:

- Formal complaints or appeals submitted by registered clients, potential clients, or service applicants.
- Complaints or appeals submitted by client users, auditees, workers from audited facilities, worker representatives, or other interested parties.
- Complaints or appeals submitted by accreditation bodies, scheme owners, programs, agencies, platforms, buyers, brands, trade associations, or other competent bodies.
- Complaints or appeals submitted by offices, business partners, representatives, subcontractors, or personnel involved in activities performed by or for Cema International Compliance Services S.A. de C.V.
- Complaints or appeals related to initial audits, surveillance, follow-up, renewal, re-evaluation, document review, extraordinary audits, or social compliance audit services.
- Verbal, written, electronic, anonymous complaints or appeals, or those received through the official channels of Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

This document is the property of Cema International Compliance Services S.A. de C.V. Only the authorized person may correct or modify it. The holder must return the document when he stops working for Cema International Compliance Services S.A. de C.V. or when he stops using it.

3. TERMS AND DEFINITIONS

INCIDENT

Refers to Complaints, Suggestions, Appeals, Observations, and Opportunities for Improvement.

COMPLAINTS

Complaints are incidents of dissatisfaction with Cema International Compliance Services S.A. de C.V. They may be internal or external in nature, raised by clients, suppliers, or other affiliated organizations, as well as by clients' own customers or interested parties. Complaints may be submitted in writing or verbally.

SUGGESTIONS

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. recognizes that positive feedback is as important as negative feedback. Suggestions are vital for identifying risks and improving the system. Like complaints, they may be internal or external, written or verbal.

APPEALS

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. recognizes that a client may have reservations or disagree with the evaluator's conduct, evaluation results, the decision of the certification committee, or their general interaction with the company. The client is free to communicate this to the Appeals Committee of Cema International Compliance Services S.A. de C.V., and such cases will be treated as client appeals.

OBSERVATIONS

Observations are incidents witnessed regarding deficiencies and/or service/operational failures. They are usually made by individuals independent of the observed activity and are therefore objective in nature. Observations play an important role in identifying risks and improving the system.

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

These are incidents where the system has not failed but greater operational effectiveness could be achieved by analyzing current practices. They are usually collected internally, though external input is also beneficial.

All applicable terms defined in Clause 3 of the Integrated Management System Manual also apply here.

This document is the property of Cema International Compliance Services S.A. de C.V. Only the authorized person may correct or modify it. The holder must return the document when he stops working for Cema International Compliance Services S.A. de C.V. or when he stops using it.

4. RESPONSIBILITIES

Quality Manager or Executive Director: Coordinate the receipt, registration, investigation, communication, follow-up, and closure of complaints and appeals; acknowledge receipt within the defined timelines; ensure that records are maintained complete and protected; verify the effectiveness of corrective/preventive actions; ensure that the analysis of complaints and appeals is included in the Management Review and the Impartiality Committee; and serve as the communication point between the appellant and the Appeals Committee or Impartiality Committee, when applicable.

Impartiality Committee: Review trends, recurrence, impartiality of handling, and effectiveness of actions derived from complaints and appeals; provide an independent opinion when a complaint or appeal may affect the impartiality, integrity, or confidence in the services of Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Chairperson of the Impartiality Committee / Appeals Committee: Select, when required, at least two additional members to form an appeal panel, ensuring that none have an interest in the outcome, a conflict of interest, or prior involvement in the audit, review, or decision under appeal. Ensure that the panel convenes within a reasonable timeframe and that meeting minutes or records are generated.

All Personnel: Immediately channel any complaint, claim, observation, or appeal received by any means; register or request registration in FOR-SGI-13 Complaints and Appeals Register; forward the information to the Quality Manager; maintain confidentiality and avoid any retaliation or unfavorable treatment against complainants, appellants, workers, auditees, or witnesses.

Auditors, Reviewers, and Subcontractors: Cooperate with investigations by providing objective information, records, and available evidence; refrain from intervening in the investigation or decision of complaints or appeals when directly involved in the facts; maintain confidentiality and act in accordance with applicable ethical, impartiality, and integrity requirements.

5. PROCEDURE

5.1 INITIAL HANDLING

Upon receiving a complaint or claim, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. shall confirm whether the situation is related to activities, services, or decisions under its responsibility. When the complaint is related to a certified or audited client, the evaluation shall consider, where applicable, the effectiveness of the certified management system, compliance with the requirements of the corresponding scheme or program, and the integrity of the service provided.

Before determining admissibility, validity, or the actions to be implemented, the relevant available information and evidence shall be collected. When the complaint is considered justified or requires investigation, the complainant shall be informed that the investigation process has been initiated and shall be notified of the follow-up in accordance with the timelines defined in this procedure.

For social compliance audit services, complaints may refer, among other aspects, to auditor conduct, unethical behavior, bribery, request or acceptance of benefits, lack of independence, conflict of interest, inappropriate treatment, breach of confidentiality, deficiencies in audit execution, undue pressure, retaliation, intimidation, or any situation that may affect the integrity of the service.

5.2 GENERAL SYSTEM AND RECEPTION CHANNELS

Complaints and appeals may be received by any verbal or written means. In the case of external sources, the client, auditee, audit applicant, worker, or interested party may submit their complaint or appeal through the official channels established by Cema International Compliance Services S.A. de C.V., including:

Institutional website: <https://www.cemacertificacion.com/contactanos>

Email: contacto@cemacertificacion.com

Telephone: +52 33 2106 5769

Direct communication to any staff member of Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

Other channels enabled by the client, accreditation body, scheme owner, or applicable platform, where appropriate.

Any complaint or appeal received by any person within the organization shall be communicated to the Quality Manager and recorded in **FOR-SGI-13 Complaints and Appeals Register**. The record may be maintained in the digital file of the management system, QualityWeb360, or in the controlled repository designated by Cema International Compliance Services S.A. de C.V. to ensure traceability, confidentiality, and efficient retrieval.

The Quality Manager shall acknowledge receipt to the complainant or appellant within 5 business days after receipt, provided that a contact method can be identified. The assigned tracking number may be included in such acknowledgment.

5.3 REGISTRATION OF COMPLAINTS AND APPEALS

Upon receipt of a complaint or appeal, the recipient shall register the information or forward it for registration in FOR-SGI-13 Complaints and Appeals Register. Any evidence, communications, emails, letters, photographs, supporting documents, or related data shall be retained in the corresponding file.

The record shall include, where applicable:

1. Identification or tracking number.
2. Date of receipt.
3. Method or channel of receipt.
4. Person who received the complaint or appeal.
5. Name of the client, auditee, audit applicant, worker, interested party, or other source, unless anonymous.
6. Description of the complaint, claim, observation, or appeal.
7. Related service, audit, file, audited site, certificate, report, or decision.
8. Evidence received or reference to supporting documents.
9. Person assigned to conduct the evaluation or investigation.
10. Case status, actions taken, conclusion, communication, and closure date.

Anonymous complaints or appeals shall also be registered and evaluated based on the available information. The absence of complainant identification shall not automatically constitute grounds for dismissing the review when sufficient elements exist to initiate an evaluation.

5.4 INVESTIGATION OF COMPLAINTS AND APPEALS

The Quality Manager or designated person shall review the complaint or appeal to determine its validity, severity, scope, involved parties, available evidence, applicable requirements, and relationship to the services provided by Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

The investigation shall be conducted by competent personnel independent from the matter under investigation. No person directly involved in the reported facts, the audit, technical review, or decision subject to appeal shall investigate, evaluate, or decide on the case.

When the complaint is related to a certified or audited client, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. may request information from the client or auditee, review service records, interview involved personnel, evaluate documentary evidence, and determine whether there is a system failure, human error, noncompliance with requirements, or the need for corrective action.

When the complaint or appeal involves alleged unethical conduct, bribery, solicitation or acceptance of benefits, conflict of interest, falsification of information, intimidation, retaliation, breach of confidentiality, or any situation affecting the integrity of the social audit service, the case shall be escalated to Top Management and, where applicable, to the Impartiality Committee.

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. shall ensure that the submission, investigation, or resolution of a complaint or appeal does not result in retaliation, discrimination, unfavorable treatment, or undue adverse effects against the complainant, appellant, workers, auditees, witnesses, or any party cooperating with the investigation.

5.5 APPEALS COMMITTEE AND APPEAL PROCESS

When an appeal is received, the Quality Manager shall record the case in FOR-SGI-13 Complaints and Appeals Register and gather all available information, including communications, reports,

audit evidence, auditor competency details, non-conformities, contract review, technical review, decision issued, and any information provided by the appellant.

The Executive Director, in coordination with the Impartiality Committee where applicable, shall appoint an Appeals Committee or Appeals Panel composed of three members. At least two of them shall be independent from the case, and none shall have any interest in the outcome, conflict of interest, prior involvement in the audit, technical review, validation, decision-making, or any activity directly related to the appealed case.

The appellant shall be informed of the receipt of the appeal and, where applicable, of the tracking number and progress of the process. When the Appeals Panel is convened, evidence of the notice, information reviewed, analysis performed, conclusions, and decision shall be retained.

The Appeals Panel shall review all available information and may consider trends from similar appeals, scheme requirements, contractual requirements, regulatory criteria, service records, evidence provided by the appellant, and the response from the client or auditee, where applicable.

The outcome of the appeal and the actions to be taken shall be documented and formally communicated to the appellant. In the case of social compliance audit services, all appeals shall be reported to the client or audit applicant, as applicable, retaining evidence of such communication and respecting applicable confidentiality requirements.

The appeal decision shall not result in discriminatory actions against the appellant. When the appeal relates to the performance of an auditor or audit team, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. shall evaluate the appropriateness of not assigning that auditor again to the same client or auditee for future activities, in order to protect the impartiality and confidence of the process.

5.6 CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS

Once the investigation has been concluded and the root cause has been determined, the necessary corrective, preventive, or improvement actions shall be defined. These actions shall be recorded in the complaint or appeal file and, where applicable, managed in accordance with the procedure “**PRO-SGI-11 PROCEDURE FOR CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS**” of Cema International Compliance Services S.A. de C.V.

When the complaint or appeal is considered justified, the complainant or appellant shall be informed of the outcome of the process and, to the extent permitted by confidentiality, of the actions taken. Actions may include immediate correction, training, report review, document update, disciplinary actions, procedure change, specific follow-up, communication to the client or audit applicant, review by the Impartiality Committee, or any other necessary action.

When the complaint or appeal corresponds to an accredited scheme, program, or social compliance audit, a closure report or communication shall be issued presenting the resolution and the general reasons for the conclusion, summarizing the documented evidence reviewed and the relevant responses, without breaching applicable confidentiality agreements.

5.7 EFFECTIVENESS VERIFICATION

The Quality Manager shall verify the implementation and effectiveness of corrective, preventive, or improvement actions resulting from complaints and appeals. Verification may be conducted through document review, internal audit, follow-up with the process owner, file review, interviews, confirmation of implementation, or any other relevant method.

When a corrective action is related to an accredited scheme, program, or social compliance audit service, and implementation of the action is confirmed, Cema International Compliance Services S.A. de C.V. may inform the complainant, client, auditee, audit applicant, accreditation body, or scheme owner, as applicable and in accordance with applicable confidentiality requirements.

5.8 FOLLOW-UP OF CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS

All corrective and preventive actions resulting from complaints and appeals shall be monitored until it is confirmed that the deficiency has been eliminated, reduced to an acceptable level, or controlled in accordance with the applicable criteria.

The analysis of complaints, appeals, trends, recurrence, effectiveness of actions, and associated risks shall be presented during the Management Review and at Impartiality Committee meetings, where applicable. The results shall demonstrate that complaints and appeals have been handled and that the required actions were effectively implemented.

5.9 COMPLAINTS AND APPEALS RECEIVED BY ACCREDITATION BODIES OR SCHEME OWNERS

When Cema International Compliance Services S.A. de C.V. becomes aware of a complaint or appeal received by an accreditation body, scheme owner, program, platform, or competent entity related to Cema International Compliance Services S.A. de C.V. or any of its clients, this procedure shall be applied and, additionally:

- Acknowledge receipt to the corresponding entity in accordance with its requirements.
- Submit an action plan within the timeframe required by the applicable accreditation body, scheme owner, or program; where no timeframe is defined, efforts shall be made to do so within 10 calendar days after notification.
- Issue progress reports as requested; where no timeframe is defined, efforts shall be made to issue updates every 30 calendar days until closure.
- Maintain communication with the complainant or corresponding entity as part of the investigation, where applicable.
- Conclude the investigation within the timeframe required by the applicable accreditation body, scheme owner, or program; where no timeframe is defined, efforts shall be made to close it within a maximum period of 90 calendar days, unless documented justification is provided.

5.10 INFORMATION TO CLIENTS AND INTERESTED PARTIES ON THE RIGHT TO FILE A COMPLAINT OR APPEAL

Cema International Compliance Services S.A. de C.V. shall inform clients, auditees, audit applicants, and interested parties about the availability of the complaints and appeals process. The procedure or applicable information may be made available on the institutional website, in proposals, quotations, contracts, service agreements, scheme rules, official communications, or upon direct request to the Quality Manager.

When a client, auditee, or interested party requests information about the process, the Quality Manager shall provide guidance on the reception channels, minimum required information, timelines, follow-up, and confidential handling of the information.

5.11 CLOSURE AND RECORD RETENTION

The closure of a complaint or appeal shall document the evaluation performed, evidence reviewed, conclusion, decision made, actions implemented, effectiveness verification where applicable, and communication to the complainant or appellant. The Quality Manager or system owner shall be authorized to formally close complaints and appeals once the corresponding handling process has been completed.

Complaints and appeals shall be closed within a reasonable timeframe. When, due to the complexity of the case, the need for additional investigation, document review, interviews, consultation with involved parties, or applicable scheme requirements, closure is not possible within the initially planned timeframe, the Quality Manager shall document the justification, inform the complainant or appellant of the status of the process where possible, and establish an estimated response date.

Records of complaints, appeals, communications, investigations, evidence, decisions, corrective actions, and closures shall be securely and controllably retained for at least 5 years after case closure, unless a scheme, accreditation body, legal requirement, or contractual requirement establishes a longer period.

6. REFERENCES

- PrimusGFS General Regulations V3.2
- ISO/IEC 17021-1:2015 – Conformity Assessment — Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems – Part 1: Requirements
- ISO/IEC 17021-3:2017 – Conformity Assessment — Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems – Part 3: Competence Requirements for Auditing and Certification of Quality Management Systems
- ISO/IEC TS 17023:2013 – Conformity Assessment — Guidelines for Determination of the Duration of Management System Certification Audits
- ISO/IEC 17065:2012 – Conformity Assessment — Requirements for Bodies Certifying Products, Processes and Services
- ISO 19011:2018 – Guidelines for Auditing Management Systems
- GLOBALG.A.P. General Regulations Part III – Rules for Accreditation and Certification Bodies

This document is the property of Cema International Compliance Services S.A. de C.V. Only the authorized person may correct or modify it. The holder must return the document when he stops working for Cema International Compliance Services S.A. de C.V. or when he stops using it.

- BRC 004: Requirements for Certification Bodies Offering Certification Against BRCGS Criteria
- ISO 31000:2018 – Risk Management – Guidelines
- APSCA Code and Standards of Professional Conduct, D-032, Version 2, July 2020.

7. RECORDS

6.1 **FOR-SGI-13** Record of Complaints and Appeals.