



Procedimiento

Quejas y Apelaciones

NÚMERO **P-UV-06**

FECHA DE EMISION ORIGINAL **30 DE JULIO DE 2004**
NÚMERO DE REVISION **07**
FECHA DE REVISION **03 DE MARZO DEL 2023**

ELABORÓ: COORDINACIÓN DEL SGC	REVISÓ Y APROBÓ: DIRECCIÓN GENERAL
FECHA 03 DE MARZO DE 2023	FECHA: 03 DE MARZO DE 2023




Audidores Asociados de México S. C.

PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

Naturaleza de los cambios

Número de Revisión	Fecha de Cambio	Descripción del Cambio	Número de la Sección Modificada	Motivo de la Modificación
01	10/01/2005	Se incluyó un punto para activar el mecanismo de modificaciones y adiciones a dictámenes y constancias.	7.1 se incluyo el punto 9	Para dar cierre a no conformidad presentada por auditoría externa
02	28/03/05	De acuerdo a minuta de revisión del día 28/03/05 se determinó eliminar el punto 9 del presente procedimiento	7.1 punto 9	Revisión 28/03/05 Ver minuta
03	30/01/09	Se incluyo el Art. 122 de la LFMN para complementar las posibles quejas de los clientes	7.1	Auditoria de vigilancia EMA
04	01/04/2012	Se realiza la actualización del procedimiento por actualización de la norma ISO 17020 2012.	Todo el Documentos	Actualización de norma ISO 17020
05	16/05/14	Se realiza modificación por cambio de domicilio. Se elimina todo aquello relacionado con la NOM-251.	6.1.1 Todo el documento.	Actualización de domicilio. Exclusión de información de NOM-251.
	28/08/14	Se incluyen las referencias actuales de NMX-EC-17020-IMNC y del Manual de procedimientos de la ema para su aplicación.	Sección 3	Actualización de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2014. Actualización del MP-HE011.
	05/08/2016	Actualizar referencia a la norma NMX-F-605-NORMEX-2015	Donde sea requerido	Actualización a la norma NMX-F-605-NORMEX-2015.
06	15/02/21	Adecuaciones conforme a la Ley de Infraestructura de la Calidad.	En el cuerpo de documento. Alta del F2-P-UV-06 Control General de Quejas y Apelaciones.	Actualización a la Ley de Infraestructura de la Calidad. Mejoras al procedimiento.
	18/10/2021	Actualización del correo electrónico a contacto@audamex.com	6.1.1	Atención a la acción de corrección derivada del hallazgo detectada en la auditoría interna AUI-26.
07	03/03/2023	Actualización de los nombres de puestos derivados de la actualización del Organigrama Organizacional y cambio de domicilio Modificación realizada por la Coordinación del SGC	Todo el Documento	Actualización del Organigrama Organizacional de AUDAMEX

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

1.0 Objetivo

Dar los lineamientos para atender las Quejas, Apelaciones, y reclamaciones de los clientes.

2.0 Alcance

Las actividades asociadas a Quejas, Apelaciones y reclamaciones por parte de clientes.

3.0 Documentos de consulta.

- 3.1 Manual del Sistema del Sistema de Gestión de la Calidad
- 3.2 NMX-EC-17020-IMNC-2014 Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipo de unidades (organismos) que realizan la inspección (inspección).
- 3.3 MP-HE011-vigente, Manual de procedimientos, aplicación de la norma ISO/IEC 17020: 2012 de la ema
- 3.5 P-UV-01 Revisión por la Dirección.
- 3.6 Procedimiento General para la atención de no conformidades y acciones correctivas
- 3.7 P-UV-14 Actividades de Inspección, IC y H.
- 3.8 P-UV-29 Actividades para la evaluación de la conformidad de Distintivo PARE
- 3.10 P-UV-03 Solicitud de Servicios

4.0 Definiciones y acrónimos

AUDAMEX: Audidores Asociados de México S. C.

ema: entidad mexicana de acreditación a. c.

SECTUR Secretaría de Turismo.

Distintivo “H” Reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX VIGENTE.



PROCEDIMIENTO		"QUEJAS Y APELACIONES"	
NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

Distintivo "PARE"

Protocolo de Atención de Riesgos Epidemiológicos. Distintivo otorgado a aquellas organizaciones ya sea de comercio, servicio o de transformación que cumplen con un protocolo que tiene establecidas las medidas necesarias para mitigar y/o reducir los riesgos de contagio de enfermedades epidemiológicas, considerando el tipo de actividad económica, el tamaño de la organización, el nivel de alerta sanitaria de la ubicación de la organización, así como, sus características particulares

NOM

Normas Oficiales Mexicanas.

NMX

Norma Mexicana.

IC

Información Comercial.

DH

Distintivo H.

DPARE

Distintivo Pare

5.0 Responsabilidad y Autoridad

5.1 Dirección General

5.1.1 Responsabilidad.

- ✓ Realizar la revisión de las evidencias asociadas a las Quejas, apelaciones y reclamaciones de los clientes y apelaciones realizadas.
- ✓ Revisar la evidencia proporcionada por parte del cliente para efectos de dictaminar una resolución.
- ✓ Mantener comunicación con los clientes.
- ✓ Determinar y valorar situaciones de conformidad o no conformidad con los servicios de inspección.

5.1.2 Autoridad.

- ✓ Dar las resoluciones correspondientes a las Quejas, Apelaciones y reclamaciones.
- ✓ Tomar dediciones para efectos de dar solución a Quejas, Apelaciones y reclamaciones.

5.2 Gerencia de Inspección de IC, DH y DPARE

5.2.1 Responsabilidad.



Audidores Asociados de México S. C.

PROCEDIMIENTO		"QUEJAS Y APELACIONES"	
NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

- ✓ Atender y realizar la revisión del fundamento de las Quejas, Apelaciones y reclamaciones realizados por los clientes.
- ✓ Atender y dar servicio a los clientes con relación a sus necesidades.
- ✓ Mantener informado al cliente con respecto a las Quejas, Apelaciones y reclamaciones.

5.2.2 Autoridad.

- ✓ Determinar la viabilidad de las Quejas, Apelaciones y reclamaciones antes de ser ingresadas al comité ejecutivo.
- ✓ Dictaminar aspectos técnicos con relación los servicios de inspección.

5.3 Asesoría Jurídica.

5.3.1 Responsabilidad.

- ✓ Realizar las revisiones de los fundamentos que sustenten las Quejas, Apelaciones y reclamaciones.
- ✓ Determinar si procede, o no proceden las Quejas, Apelaciones y reclamaciones desde los elementos Legales y jurídicos.

5.2.2 Autoridad


- ✓ Determinar la viabilidad de las Quejas, Apelaciones y reclamaciones desde el marco legal y jurídico.
- ✓ Convocar al equipo directivo para efectos de resolución de Quejas, Apelaciones y reclamaciones.

6.0 Descripción de Actividades:

6.1 Cliente de Unida de Inspección de Información Comercial o Distintivo H y/o Distintivo PARE.

6.1.1 Identificación de Quejas o Reclamaciones.

Usted como cliente de Audidores Asociados de México S. C., al momento de identificar algún incumplimiento con los requerimientos del contrato previamente firmado entre las dos partes, y de conformidad con los procedimientos de inspección de Información Comercial y/o Distintivo H y/o Distintivo PARE proceda a realizar dicha reclamación o queja, mediante la aplicación del formato **F1-P-UV-06 Quejas y Apelaciones** del presente procedimiento, el cual debe ser llenado y firmado por parte de su representante legal y ser entregado a Audidores Asociados de México S. C., Dirigido a

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

la Gerencia de Información Comercial o Distintivo H o Distintivo PARE, con forme sea el caso, utilizando los siguientes medios:

- ✓ Correo Electrónico: contacto@audamex.com
- ✓ Instalaciones de AUDAMEX, con dirección Av. Américas No. 118 local B altos, Colonia la Moderna, Benito Juárez, C.P. 03510, Ciudad de México.
- ✓ Por mensajería con la dirección mencionada en punto anterior.

Posterior a la entrega, recibirá una respuesta de recepción por correo electrónico o vía telefónica para atender y dar respuesta conforme lo establece el presente procedimiento a su reclamación o queja.

6.2 Gerencia o Personal de Inspección de IC, DH y DPARE

6.2.1 Identificación de Quejas o Reclamaciones.

En los casos que los clientes tanto de IC, DH o DPARE hayan identificado la necesidad de realizar una queja o reclamación en relación a los servicios de inspección, deberán presentar por escrito o de forma oral las reclamaciones relacionadas con las actividades de los servicios de inspección de IC o DH o DPARE conforme aplique.


Realice la recopilación de la información pertinente a la reclamación, aplicando el formato **F1-P-UV-06 Quejas y Apelaciones** por parte de Clientes, para ser entregado a la Dirección de General y proceder a dar su atención correspondiente.

Las reclamaciones o quejas, deben presentarse en los horarios de trabajo que son de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en las instalaciones de Auditores Asociados de México S.C.

La Queja o Apelación deberá ser registrada en el **F2-P-UV-06 Control General de Quejas y Apelaciones** para la asignación del número que le corresponde.

6.3 Atención a las Quejas, Apelaciones y reclamaciones.

Resuelva las Quejas, Apelaciones y reclamaciones que presenten los clientes o partes interesadas, incluyendo la notificación al afectado contemplando un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes, lo anterior con la aplicación del procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia de acreditación que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La dependencia remitirá copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 10 días hábiles se le rinda un informe justificando su actuación.

6.4 Entidad de Acreditación y autoridades competentes.

6.4.1 Revisión.

Del análisis del informe que rinda la entidad de acreditación, la dependencia competente podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que corresponda conforme sea aplicable a AUDAMEX.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior.

6.5 Seguimiento a la queja o apelación


6.5.1 Dirección General.

Realice el seguimiento de lo mencionadas en los apartados 6.2 y 6.3 del presente procedimiento solicitando a las Gerencias de Inspección de IC, DH o DPARE, las acciones realizadas, en apego al procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. Se debe relacionar las causas que originaron esta queja establecida por el o los clientes(s), dando como lugar que se notifique a la asesoría jurídica para atender los aspectos legales informativos que son establecidos en el contrato y/o servicio que solicitaron los clientes.

Solicite a la asesoría jurídica que determine y valore la magnitud y el impacto que tenga esta queja por parte de los clientes, para que sea atendida a través de las vías legales que bajo su criterio, como representante para los aspectos de quejas o apelaciones de carácter jurídico, le dé un correcto tratamiento para la solución en buenos términos tanto para los clientes como para Auditores Asociados de México S.C.

De no ser requerido que el que sea tratado por marco legal y jurídico, solamente se aplicará el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas, para que sea corregida en la causa original del problema y de esta manera el cliente obtenga una resolución favorable para el servicio en cuestión.

Para el tratamiento de apelaciones por parte de los clientes se realiza una junta en donde participa de Dirección General, las Gerencias de Inspección de IC o DH o DPARE y la Asesoría Jurídica, para valorar y determinar la viabilidad de la apelación por parte de los clientes.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		"QUEJAS Y APELACIONES"	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

Es conveniente hacer la aclaración que los lineamientos establecidos en el presente procedimiento, son aplicados para cualquier tipo de queja o apelación que los clientes presenten ante cualquier personal de Audidores Asociados de México S. C.

6.5.2 Atención a Apelación.

Clientes


El recurso de apelación deberá presentarse en días y horas hábiles (*lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas*) por escrito en las instalaciones de Audidores Asociados de México S.C., por el propio interesado, su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso, dentro de los 10 días hábiles posteriores a que se haya hecho entrega de los documentos respectivos a los servicios en cuestión o resolución de su queja.

El escrito debe contener lo siguiente:

- a) Nombre o denominación del cliente o su representante legal.
- b) Domicilio del representante legal para notificaciones.
- c) Datos del servicio realizado, así como el personal de Audidores Asociados de México S.C. quien lo realizó
- d) Fecha en que se entregaron los documentos relacionados con el servicio en cuestión o se dio atención a su queja.
- e) Los argumentos en los que base su reclamación y que a su juicio le causen agravio.
- f) Lugar y fecha del escrito de apelación.
- g) Firma del representante legal.
- h) Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución que se reclama, describiendo el fundamento en la que basa su Apelación.

En la apelación **no tendrá efecto cuando apliquen los siguientes puntos en:**

- a) Se presenta fuera de los tiempos establecidos.
- b) No se cumplan con los requisitos establecidos en el punto anterior y los requerimientos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

6.5.2 Atención a Apelación.

Gerencias de Inspección de IC o DH o DPARE

Reciben en las instalaciones de Auditores Asociados de México S. C. por escrito y revisa que los documentos proporcionados por el cliente para iniciar su apelación. Proceda a convocar a una junta directiva de los cuales están incluidos la Dirección General, el Personal Involucrado de inspección de IC o DH o DPARE, Dirección de Administración y la Asesoría Jurídica de Auditores Asociados de México S. C.

6.5.3 Valoración de Apelación.

1) Personal Convocado.

En la valoración de esta apelación, el equipo Directivo podrá dar las siguientes conclusiones.

- a. Se desechará por improcedente la apelación cuando no se encuentre evidencia fundamentada de dicha apelación bajo los lineamientos de los marcos legales y normativos aplicables a las operaciones de inspección y lo descrito en los requisitos del contrato firmado por el cliente y por parte de Auditores Asociados de México S. C.
- b. Se considerará como no procedente la apelación cuando el cliente o su promotor, desistan de dicha apelación por situaciones de intereses propios del cliente y de Auditores Asociados de México S.C.
- c. Se considera como procedente, cuando la descripción del fundamento éste soportado claramente por los requisitos legales y normativos asociados al servicio de inspección, con sus respectivas referencias y la vigencia de los documentos que fundamenten dicha apelación.

Para cualquiera de las tres resoluciones que haya determinado el grupo directivo, se procederá a notificar a los clientes o su representante legal en un plazo no mayor de 10 días, para efectos de dar por terminada la apelación en el caso de no procedencia y/o continuar con los aspectos legales y jurídico que marquen esta apelación.

La Dirección General instruye a la Gerencia de Inspección de IC o DH o DPARE y a la Asesoría Jurídica que se integre el expediente correspondiente para que todas las evidencias relacionadas con el servicio, sean recopiladas en el proceso de análisis y revisión por parte en el comité Directivo.

6.6 Revisión de Evidencias de Queja o Apelación.

6.6.1 Gerencia de Inspección de IC o DH o DPARE



Audidores Asociados de México S. C.

PROCEDIMIENTO		"QUEJAS Y APELACIONES"	
NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

Realice la revisión de las evidencias objetivas que presenten y que aporta tanto la Gerencia de Inspección de IC o DH y/o DPARE como el cliente y / o su representante legal, para que sean evaluadas por el personal técnico de inspección de IC o DH, y/o DPARE para realizar una revisión de los requerimientos legales y normativos en los cuales se esté fundamentando el servicio brindado y en los cuales cliente esté fundamentando su apelación.

En la revisión de las evidencias presentadas por parte del cliente, se seguirán desechando conforme tengan, una relación clara y directa con los requisitos que marcan las leyes y las normas bajo las cuales se está realizando el servicio de inspección, de igual manera se darán como válidas las evidencias que estén directamente relacionadas y estén claramente explícitas con relación a cada requisito establecido en los marcos legales, normativos y el contrato de prestación de servicios.

El equipo directivo tendrá un plazo de 10 días hábiles, para realizar la revisión de evidencias y obtener una conclusión que puede ser:

1. Desechara por improcedente la apelación.
2. Confirmar la apelación realizada.
3. Revocar la resolución de los servicios realizados.
4. Solicitar la modificación de los documentos relacionados con el servicio realizado.

6.7 Resolución de Apelación.

6.7.1 Dirección General/Gerencias de Inspección de IC o DH o DPARE y Asesoría Jurídica.

Cualquiera que sean las cuatro opciones de resolución, en el comité directivo informará el cliente dentro de los 10 días hábiles posteriores a la resolución. De acuerdo al tipo de resolución se procederá a dar por concluidas las actividades concernientes a la apelación iniciada por el cliente.

Para aquellos puntos donde en las causas del problema estuvieron asociadas a los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, se iniciarán los procedimientos de no conformidades y acciones correctivas, para atender en los problemas e identificar las causas que originaron el cumplimiento.

La fecha de resolución de la Queja o Apelación deberá ser registrada en el **F2-P-UV-06 Control General de Quejas y Apelaciones** para la asignación del número que le corresponde.

	<i>Audidores Asociados de México S. C.</i>			
	PROCEDIMIENTO		“QUEJAS Y APELACIONES”	
	NUMERO	P-UV-06	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	30 DE JULIO DEL 2004
	N.º DE REVISIÓN	07	FECHA DE REVISIÓN	03 DE MARZO DEL 2023

El archivo correspondiente a este proceso será resguardado por la gerencia de inspección de acuerdo con el procedimiento **P-UV-24 Control de Registros**.

7.0 ANEXOS/REGISTROS

7.1 F1-P-UV-06 [Quejas y Apelaciones.](#)

7.2 F2-P-UV-06 [Control General de Quejas y Apelaciones.](#)