

ACSAA



**ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO
ALIMENTARIO A.C.**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES**

APRUEBA

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the text 'DIRECCIÓN GENERAL'.

DIRECCIÓN GENERAL

REvisa

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the text 'DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN'.

DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. DEFINICIONES	1
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	1
5. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	4



ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO ALIMENTARIO A.C.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para recibir, evaluar y atender las quejas y apelaciones que se pudieran generar durante los servicios evaluación de la conformidad de **ACSAA**.

2. ALCANCE

Aplica para todas las quejas y apelaciones emitidas por los clientes de los servicios de certificación de **ACSAA**, y que se presenten de manera formal y por los medios establecidos en el presente procedimiento.

3. DEFINICIONES

Apelar: Recurrir a una persona o cosa en cuya autoridad, criterio o predisposición se confía para resolver o favorecer una cuestión.

Controversia: Discusión larga y reiterada.

Decisión: Determinación, resolución que se toma.

Queja: Expresión de disgusto, Inconformidad o enfado. Equivale a producto no conforme.

Sugerencia: Idea que se sugiere.

Reclamante o Promovente: Persona física o moral que solicita por escrito el servicio de certificación de **ACSAA** y a quien se le notifica el procedimiento y que aceptó apegarse a los procedimientos y lineamientos del organismo en estas materias.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Premisas de Operación

ACSAA debe registrar y realizar el seguimiento de las quejas y las apelaciones, así como las acciones emprendidas para resolverlas.

ACSAA debe confirmar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación y si es el caso, realizar el acuse de recibido de manera formal.

La DG puede apoyarse del área que considere, para reunir y revisar la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación.

La decisión se debe tomar, revisar y aprobar por personal que no este involucrado o relacionado con la queja o la apelación, para evitar el conflicto de interés.



ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO ALIMENTARIO A.C.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES

ACSAA debe proporcionar al reclamante o apelante una notificación formal del resultado y de la finalización del proceso de reclamación o de apelación.

En caso de que el afectado no estuviera conforme con el resultado emitido por **ACSAA** sobre la queja o apelación, podrá manifestarlo por escrito incorporando los documentos de respaldo y presentarlo ante la dependencia correspondiente. La dependencia remitirá copia de dicho escrito a **ACSAA**, quien a través de la DG emitirá un informe que justifique el resultado de la queja o apelación en cuestión, en un periodo no mayor a 5 días hábiles. **ACSAA** por requerimiento de dicha dependencia podrá reconsiderare, revoque o confirme su actuación de conformidad con el presente procedimiento, como lo refiere el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

ACSAA pone a disposición de sus clientes, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta, y de los mecanismos establecidos para resolver las quejas y apelaciones derivadas de los mismos, entre ellos se encuentra el sitio web; www.acsaa.com.mx, el correo electrónico acsaa@acsaa.com.mx y un buzón en sus oficinas centrales que revisa la DC.

Los clientes de **ACSAA** y otras partes interesadas reconocen que una apelación es la reclamación sobre el resultado del no cumplimiento de la evaluación de la conformidad, emitido por **ACSAA** que se presenta formalmente por escrito.

El CTEI de **ACSAA** participa en la solución de todas las apelaciones en materia de evaluación de la conformidad, como órgano interno interinstitucional con carácter plural, imparcial, confidencial, independiente y transparente, que fomenta la confianza de los usuarios y otras partes interesadas.

En aquellos campos de acreditación y/o aprobación en los cuales las dependencias competentes o el marco jurídico así lo dispongan, la DG de **ACSAA** debe comunicar a la dependencia competente que corresponda los resultados emitidos por **ACSAA** sobre la queja o apelación.

ACSAA dispone con un plazo no mayor a 10 días hábiles para dar respuesta al promovente sobre el resultado de las queja o apelación presentada y notificar a las dependencias competentes como lo establece la Ley de Infraestructura de la Calidad en su artículo 164.

El CTEI establecerá un grupo de trabajo que estará formado por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la apelación para resolverla.

Las quejas y sugerencias, así como las apelaciones, constituyen una fuente de retroalimentación para la mejora continua en la operación de **ACSAA**.



ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO ALIMENTARIO A.C.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN CASO DE QUEJAS Y APELACIONES:

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Cliente	Presenta el formato 10-DG-F QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS a través de los medios señalados, el desahogo de la queja o apelación de los servicios prestados por ACSAA que contendrá los argumentos convenientes y la documentación de respaldo.
2	DC	Recibe la queja o apelación y notifica la recepción por el medio correspondiente. Así mismo notifica a la DG.
3	DG	<p>La DG apoyándose del área que considere, se reúne y revisa la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación:</p> <p>Si es aplicable con las actividades de evaluación de conformidad que realiza ACSAA procede;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contactar al cliente y de ser necesario solicitar información complementaria. ✓ Instruir al área correspondiente para que aclare las dudas y presente los elementos que respaldan su actuación según sea el caso. ✓ Emprende las acciones necesarias para resolver la queja o apelación utilizando el formato 11-DG-F SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS. ✓ Se notifica al CTEI y de ser necesario se convoca a una reunión extraordinaria, para presentar la queja o apelación y las evidencias recabadas. ✓ <p>Si no es aplicable con las actividades de evaluación que realiza ACSAA, se le comunicará al cliente de manera formal por cualquier medio, que la queja o apelación no proceden, especificando las razones de la negativa.</p>
4	CTEI	Los miembros del CTEI recibirán y analizarán las evidencias objetivas presentadas por ACSAA y el Cliente, emitiendo la resolución final y comunicándosela al DG de ACSAA ya sea por un escrito o en los acuerdos plasmado en la reunión.
5	DG	Comunica por cualquier medio, de manera formal al afectado, el resultado sobre la decisión final y el cierre del proceso de atención a su queja o apelación, en un plazo no mayor a 10 días hábiles y notificar a las dependencias competentes.
6	Cliente y ACSAA	Aceptan y acatan la determinación del CTEI.
7	DC	Realiza el seguimiento de las acciones que se han emprendido y resguarda la documentación para presentarla en la junta trimestral del CTEI.
7	Cliente	En caso de que el afectado no estuviera conforme con el resultado emitido por ACSAA sobre la queja o apelación, podrá manifestarlo por escrito incorporando los documentos de respaldo y presentarlo ante la dependencia correspondiente.
8	ACSAA y la dependencia	De conformidad con el presente procedimiento y lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad darán seguimiento a la inconformidad manifestada por escrito por parte del cliente.



ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO ALIMENTARIO A.C.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES

5. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

DETALLES DEL CAMBIO		
Fecha 00/00/000 día/mes/año	Decía (No. Página, Numeral)	Dice
20/12/2019	No aplica Pág. 2 numeral 4 y Pág. 4 numeral 4	En caso de que el afectado no estuviera conforme con el resultado emitido por ACSAA sobre la queja o apelación, podrá manifestarlo por escrito incorporando los documentos de respaldo y presentarlo ante la dependencia correspondiente.
20/12/2019	No aplica Pág. 2 numeral 4	La dependencia remitirá copia de dicho escrito a ACSAA, quien a través de la DG emitirá un informe que justifique el resultado de la queja o apelación en cuestión, en un periodo no mayor a 5 días hábiles. ACSAA por requerimiento de dicha dependencia podrá reconsiderar su actuación de conformidad con el presente procedimiento, como lo refiere el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
20/12/2019	ACSAA pone a disposición de sus clientes, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta, y de los mecanismos establecidos para resolver las quejas y apelaciones derivadas de los mismos, entre ellos se encuentra el sitio web; www.acsaa.com.mx, el correo electrónico acsaa@acsaa.com.mx y un buzón en sus oficinas centrales que revisa la GC	ACSAA pone a disposición de sus clientes, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta, y de los mecanismos establecidos para resolver las quejas y apelaciones derivadas de los mismos, entre ellos se encuentra el sitio web; www.acsaa.com.mx, el correo electrónico acsaa@acsaa.com.mx y un buzón en sus oficinas centrales que revisa la DC
20/12/2019 Pág. 3 numeral 4	ACSAA dispone de 10 días hábiles como plazo máximo para dar respuesta al promovente sobre el resultado de las queja o apelación presentada y notificar a las dependencias competentes
20/12/2019	Presenta un escrito libre a través de los medios señalados, el desahogo de la queja o apelación de los servicios prestados por ACSAA que contendrá los argumentos convenientes y la documentación de respaldo. Pág. 3 numeral 4	Presenta el formato 10-DG-F QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS a través de los medios señalados, el desahogo de la queja o apelación de los servicios prestados por ACSAA que contendrá los argumentos convenientes y la documentación de respaldo.
20/12/2019	Analizan la queja o apelación y se determina: Pág. 3 numeral 4	La DG apoyándose del área que considere, se reúne y revisa la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación:
20/12/2019	DG ó DC Pág. 3 numeral 4	DG
20/12/2019	Comunica por cualquier medio, de manera formal al afectado, el resultado sobre la decisión final y el cierre del proceso de atención a su queja o apelación. Pág. 3 numeral 4	Comunica por cualquier medio, de manera formal al afectado, el resultado sobre la decisión final y el cierre del proceso de atención a su queja o apelación, en un plazo no mayor a 10 días hábiles y notificar a las dependencias competentes.
20/12/2019	Cliente y ACSAA Pág. 3 numeral 4	Cliente
20/12/2019	No aplica Pág. 4 numeral 4	ACSAA y la dependencia
20/12/2019	No aplica Pág. 3 numeral 4	De conformidad con el presente procedimiento y lo establecido en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización darán seguimiento a la inconformidad manifestada por escrito por parte del cliente.
16/03/2023	ACSAA por requerimiento de dicha dependencia podrá reconsiderar su actuación de conformidad con el presente	ACSAA por requerimiento de dicha dependencia podrá reconsiderare, revoque o confirme su actuación de conformidad con el presente procedimiento, como lo



ASOCIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE SECTOR AGROPECUARIO ALIMENTARIO A.C.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
02-DG-P
QUEJAS Y APELACIONES

	<p>procedimiento, como lo refiere el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p> <p style="text-align: center;">Pág. 2 numeral 4</p>	<p>refiere el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p>
16/03/2023	<p>ACSAA dispone con un plazo no mayor a 10 días hábiles para dar respuesta al promovente sobre el resultado de las queja o apelación presentada y notificar a las dependencias competentes como lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización en su artículo 122.</p> <p style="text-align: center;">Pág. 2 numeral 4</p>	<p>ACSAA dispone con un plazo no mayor a 10 días hábiles para dar respuesta al promovente sobre el resultado de las queja o apelación presentada y notificar a las dependencias competentes como lo establece la Ley de Infraestructura de la Calidad en su artículo 164.</p>
16/03/2023	<p>De conformidad con el presente procedimiento y lo establecido en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización darán seguimiento a la inconformidad manifestada por escrito por parte del cliente.</p> <p style="text-align: center;">Pág. 3 numeral 4</p>	<p>De conformidad con el presente procedimiento y lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad darán seguimiento a la inconformidad manifestada por escrito por parte del cliente</p>