

Sistema de Gestión

AAPROFEPA-118-12

Procedimiento

P-SG-7.5 Quejas y apelaciones

A.1 Control de documentos

Código	Título	Tipo
P-SG-7.5	QUEJAS Y APELACIONES	Procedimiento

A.2 Control de aprobación

Actualizó	Revisó	Aprobó
		
Gerente de Calidad	Gerente Administrativo	Gerente Técnico 18/07/2024

A.3 Control de copias controladas

Destinatario	Área	Fecha
Gerente de Calidad	SCGI	18/07/2024
Entidad Mexicana de Acreditación	SAEMA	Correspondiente al acuse

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO.....	4
III.	ALCANCE	4
IV.	REFERENCIAS	4
V.	DEFINICIONES	4
VI.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
VII.	DESARROLLO.....	5
VII.1	Recepción de quejas, reclamaciones técnicas, controversias, apelaciones y prevenciones	5
VII.2	Proceso de quejas y apelaciones	5
VII.3	Resolución	6
VII.4	Registro.....	6
VII.5	Verificaciones.....	6
VIII.	REGISTROS	6
IX.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
X.	CONTROL DE REVISIONES.....	6

COPIA CONTROLADA

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión AAPROFEPA-118-12 Procedimiento QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: center;">Código P-SG-7.5 Emisión 18/07/2024</p>	<p style="text-align: center;">Página 3 de 7 Revisión 14</p>
---	---	---	--

I. INTRODUCCIÓN

- i. Considerando que la LICal establece en **Artículo 56**. Los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán: **IV. Resolver reclamaciones que presenten las partes afectadas por sus actividades en términos del artículo 164 siguiente, con la intervención que corresponda a las Autoridades Normalizadoras y responder sobre su actuación. Cualquier afectación deberá tramitarse en los términos antes señalados, con independencia de la forma en que la parte afectada la denomine.**
- Artículo 163.** Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán presentar ante éstos, el recurso de reclamación. Las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes. **Artículo 164.** Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La Autoridad Normalizadora remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación. Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan. De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior. Las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten. **Artículo 165.** Las personas afectadas por las resoluciones dictadas por autoridad competente con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán interponer recurso de revisión en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- ii. Que la **NMX-EC-17020-IMNC-2014** establece en **7.5.1** La unidad de verificación debe disponer de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones. **7.5.2** Una descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones debe estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. **7.5.3** Cuando la unidad de verificación recibe una queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de verificación de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla. **7.5.4** La unidad de verificación debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. **7.5.5** Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. **7.6.1** El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones debe incluir como mínimo los elementos y métodos siguientes: a) una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja o apelación y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta; b) el seguimiento y el registro de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas; c) asegurarse de que se toman las acciones apropiadas. **7.6.2** La unidad de verificación que recibe la queja o apelación debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación. **7.6.3** Siempre que sea posible, la unidad de verificación debe acusar recibo de la queja o apelación, y debe facilitar a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación. **7.6.4** La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de verificación que dieron origen a la queja o apelación. **7.6.5** Siempre que sea posible, la unidad de verificación debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.
- iii. Se emite el presente Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones Técnicas, Controversias, Apelaciones y Prevenciones.

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión AAPROFEPA-118-12 Procedimiento QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: center;">Código P-SG-7.5 Emisión 18/07/2024</p>	<p style="text-align: center;">Página 4 de 7 Revisión 14</p>
---	--	--	---

II. OBJETIVO

- i. Establece los lineamientos necesarios, para asegurar la correcta recepción y manejo de quejas del cliente y de otras partes interesadas y la resolución.

III. ALCANCE

- i. Aplica a todas las quejas, reclamaciones técnicas, controversias, apelaciones y prevenciones recibidas sobre los servicios que realiza Sistemas de Control y Gestión Integral S. A. de C. V., Unidad de Inspección Tipo "C".

IV. REFERENCIAS

- i. Ley de Infraestructura de la Calidad (**LICal**).
- ii. Norma Mexicana **NMX-EC-17020-IMNC-2014** Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección).
- iii. Criterios de aplicación de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020:2012) para unidades de inspección (**MP-HE011-06**).
- iv. Norma mexicana **NMX-AA-162-SCFI-2012** Auditoría ambiental – Metodología para realizar auditorías y diagnósticos ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción - Determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa - Evaluación del desempeño de auditores ambientales.

V. DEFINICIONES

- i. **Queja:** Una queja es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización.
- ii. **Reclamación técnica:** Por medio de la reclamación, un consumidor o usuario pone en conocimiento de la organización que le ha vendido el bien o prestado el servicio, un perjuicio causado por una mala práctica realizada por ésta y por la que se pretende su reparación o resarcimiento de un daño sufrido.
- iii. **Controversia:** Una controversia o disputa es una discrepancia de opinión existente entre las partes activas sobre un asunto, bien sea por acuerdo, discusión de debate, etc.
- iv. **Apelación:** En derecho, presentación ante un juez o ante un tribunal de justicia de una petición para que se modifique o anule una sentencia que se considera injusta y que fue dictada por un juez o por un tribunal de categoría inferior. Llamada o mención a algo en cuya autoridad o criterio se confía para solucionar un asunto.
- v. **Prevención:** Observación técnica emitida por la PROFEPA en la revisión del informe a través del SAAEL.
- vi. **SCGI-UI Tipo C:** Sistemas de Control y Gestión Integral S.A. de C.V. Unidad de Inspección Tipo "C".

VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- i. **Gerente Técnico y Sustituto.** - Dar recepción, analizar, evaluar y responder las quejas, reclamaciones técnicas, controversias y apelaciones, según aplique, del cliente y otras partes interesadas, de acuerdo a la legislación y reglamentación aplicable.
- ii. **Gerente de Calidad.** - Registrar, dar seguimiento y mantener los registros de todas las quejas, reclamaciones técnicas, controversias y apelaciones, según aplique, de acuerdo a este procedimiento.
- iii. **Todo el Personal.** - Recibir las quejas e informar a su jefe inmediato.

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión AAPROFEPA-118-12 Procedimiento QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p style="text-align: center;">Código P-SG-7.5 Emisión 18/07/2024</p>	<p style="text-align: center;">Página 5 de 7 Revisión 14</p>
---	--	--	---

VII. DESARROLLO

VII.1 Recepción de quejas, reclamaciones técnicas, controversias, apelaciones y prevenciones

- i. Estas serán recibidas por medio de:
 - a) Teléfono
 - b) Carta, oficio
 - c) Mail
 - d) Personalmente
 - e) A través del SAAEL
- ii. Las llamadas telefónicas, cartas, oficios, correos y quejas recibidas por algún miembro del personal, son registradas en el formato **F-SG-7.5 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES** y turnadas a (el) o (los) responsables para su análisis, evaluación y respuesta.
- iii. **Acuse de recibo:** Siempre que sea posible, la unidad de inspección debe acusar recibo de la queja o apelación, y debe facilitar a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación. Si se recibe en papel, se firma o sella de recibido; si se recibe por e-mail, se responde de enterado y se copia a las personas involucradas. Los informes se pueden hacer por cualquier medio, ya sea e-mail, teléfono, oficio o personalmente.
- iv. Los registros en el SAAEL, son a través de éste y/o en su caso en los formatos oficiales de la PROFEPA.
- v. **Confirmación:** Cuando la unidad de inspección recibe una queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.

VII.2 Proceso de quejas y apelaciones

- i. El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones debe incluir como mínimo los elementos y métodos siguientes:
 - a. una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja o apelación y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta;
 - b. el seguimiento y el registro de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;
 - c. asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.
- ii. La unidad de inspección que recibe la queja o apelación debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación.
- iii. Siempre que sea posible, la unidad de inspección debe acusar recibo de la queja o apelación, y debe facilitar a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- iv. La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- v. El responsable de la aprobación de la acción correctiva a tomar, nunca será el personal involucrado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación, para así garantizar la imparcialidad.
- vi. Siempre que sea posible, la unidad de inspección debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación.
- vii. **La disponibilidad del proceso de Quejas y apelaciones se encuentra cargado en el sitio web www.gruposegmx.com para cualquier parte interesada.**

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---

VII.3 Resolución

- i. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- ii. Según aplique, serán resueltas de acuerdo a lo establecido en:
 - a. **Artículo 163** de la LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD.
 - b. Procedimiento **P-SG-8.7 ACCIONES CORRECTIVAS**.
 - c. En el SAAEL, según sean observaciones, faltantes de información, falta de documentos, imprecisiones, dudas, entre otros.
- iii. **Notificación:** Siempre que sea posible, la unidad de inspección debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la presente. La notificación puede ser una carta enviada por e-mail.

VII.4 Registro

- i. El gerente de calidad registra, da seguimiento y mantiene los registros de todas las quejas, reclamaciones técnicas, controversias y apelaciones, utilizando el formato **F-SG-7.5 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES**.
- ii. En caso de que aplique, utiliza el formato **F-SG-8.7 PEDIDO DE ACCIÓN CORRECTIVA (PAC)** del procedimiento **P-SG-8.7 ACCIONES CORRECTIVAS**.
- iii. **Las prevenciones por parte de PROFEPA, se solventan en el SAAEL —por parte de los auditores ambientales— y se entiende que cuando la PROFEPA libera el apartado respectivo, se da por cerrada y concluida la acción.**

VII.5 Verificaciones

- i. Serán realizadas de acuerdo al procedimiento **P-SG-8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**.
- ii. **Las prevenciones en el SAEEL, cuando se aceptan por parte de la PROFEPA, en el sistema cambia de color el ícono de rojo a azul, entendiéndose que la atención a las prevenciones fue satisfactoria.**

-FIN DEL PROCEDIMIENTO-

VIII. REGISTROS

Código	Título	Tipo
F-SG-7.5	REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES	Formato
F-SG-8.7	PEDIDO DE ACCIÓN CORRECTIVA (PAC)	Formato

IX. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Título	Tipo
MSG	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Manual
P-SG-8.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Procedimiento
P-SG-8.7	ACCIONES CORRECTIVAS	Procedimiento

X. CONTROL DE REVISIONES

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
01	15/11/2011	Se hizo el cambio de la codificación de acuerdo al procedimiento P-SC-7.6 Control de los documentos y registros, el cual sustituye al procedimiento P-C-01 Control de documentos y P-C-08 Control de los registros; con el fin de relacionarlo directamente con las cláusulas de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 (ISO/IEC 17020:1998). Se cambió el encabezado y pie de página de acuerdo a lo señalado arriba.
02	20/09/2013	A raíz de la Auditoría de seguimiento de la EMA, es necesario modificar el presente incluyendo el SAAEL, como parte importante de la atención a quejas y apelaciones, denominadas prevenciones.
03	14/04/2014	Derivada del cumplimiento de la acción para el cierre de la no conformidad 04, se puntualiza en el procedimiento lo relacionado con el manejo del SAAEL. Se modifica el formato de registro -derivado de este procedimiento- F-SG-7.5 REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS, CONTROVERSIAS, APELACIONES Y PREVENCIÓNES.
04	02/01/2015	Se cambió la codificación de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Unidad de Verificación (antes nombrado Sistema de Calidad), con el fin de relacionarlos directamente con los apartados (numerales) de la NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020:2012) "Evaluación de la conformidad – requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades que realizan la verificación".
05	10/06/2015	Sin modificaciones.
06	30/06/2017	Sin modificaciones.
07	15/01/2018	Sin modificaciones.
08	14/03/2019	Sin modificaciones.
09	07/04/019	Sin modificaciones.
10	20/04/2020	Se actualizó logotipo. Se dio formato al documento. Se actualizó el control de revisiones. Se agregó el apartado VI.2 Proceso de quejas y apelaciones.
11	29/01/2021	Se actualizó revisión, emisión, en el apartado VI.3 Resolución se actualizó el inciso a) Artículo 163 de la LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (texto vigente a partir del 30-08-2020).
	18/07/2021	Se actualizó logotipo, emisión, gerente técnico y término de Verificación a Inspección.
12	18/07/2022	Se agregaron los puntos Introducción y Referencias. Se actualizó Emisión y Revisión.
13	18/07/2023	Sin modificaciones.
14	18/07/2024	Se sustituyó la nomenclatura de los Criterios de Aplicación MP-HE005-06 por MP-HE011-06, vigente desde 2023-01-01.