



ASOCIACIÓN MEXICANA DE EVALUADORES DE LA NORMATIVIDAD A.C. CRITERIOS PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES

Página 1 de 1

La Asociación Mexicana de la Normatividad A.C. (En adelante AMENAC), siempre interesado por la satisfacción de sus clientes y comprometido por el cumplimiento de la normatividad aplicable, pone a la disposición de sus clientes el presente documento que sirve de guía para atender las quejas y apelaciones derivadas de las actividades de inspección y/o certificación.

Información que debe de contener el escrito de apelación es la siguiente:

- Nombre completo o razón social del afectado
- Domicilio para recibir notificaciones
- Correo electrónico para recibir notificaciones
- Número de teléfono o celular de contacto
- Fecha y lugar en que se presentó el incidente
- Descripción de su queja o apelación y argumentos en los que se basa
- Lugar y fecha del escrito de apelación o reclamación técnica
- Firma del interesado o en su caso de quien promueve en su nombre

Consideraciones:

- El agraviado podrá enviar su queja o apelación por escrito con las características antes descritas o por medio del formato de Quejas y Apelaciones.
- La queja o apelación que reciba AMENAC y la cual se valide que tiene relación con las actividades de inspección y/o certificación, AMENAC tiene responsabilidad de atenderlas.
- El afectado que no conteste las notificaciones o solicitudes de información que le haga AMENAC, en un tiempo de 60 días naturales con relación a la queja o apelación, se dará por entendido de que está de acuerdo con la respuesta emitida.

Para el caso de quejas el agraviado solo tendrá que requisitar el formato; Las quejas y apelaciones deberán acompañarse de evidencias físicas para ser atendidas.

La apelación o queja debe ser dirigida al Gerente de Calidad al correo electrónico calidad@amenac.mx o a la siguiente dirección: Cerrada 4ta. Emiliano Zapata no. ext. 2, no. interior A, San Luis Huexotla, Texcoco, Estado de México C.P. 56220. Tel: (595) 95 4 29 63.

Nota 1: El nombre del Gerente de Calidad podrán consultarlo en la página web www.amenac.mx en el apartado de directorio.

Nota 2: Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida por AMENAC, podrá manifestarlo por escrito ante, la autoridad competente.