

|                    |   |                |                   |
|--------------------|---|----------------|-------------------|
| CERTIMEX           | Manual de Procedimientos de Calidad                       | Capítulo<br>14 | Página<br>1 de 3  |
| Sistema de calidad | <b>Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas</b> | Revisión<br>6  | Fecha:<br>04/2016 |
| Elaboró: ACZ       |   | Revisó:<br>TRS |                   |
| Revisó: LAL        |   |                |                   |

## 1.- Título:

### **Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas**

## 2.- Propósito

Este documento tiene por objetivo establecer las acciones a implementar cuando se tiene alguna apelación, queja y/o solicitud de enmienda de un operador.

## 3.- Alcance

- Este procedimiento se aplica al trabajo de certificación realizado por CERTIMEX para productos orgánicos (CERTIMEX, JAS o Nacional LOOAA, SPP, Café Bird Friendly y de Inocuidad.
- El procedimiento de quejas y enmiendas también aplica para la certificación orgánica NOP.
- Para el programa orgánico NOP se aplican también los procedimientos de Mediación descritos en 205.663, y de apelación descritos en 205.681

## 4.- Responsabilidades y autoridad

Las apelaciones, quejas o enmiendas serán atendidas y resueltas en primera instancia por el área de certificación y la dirección ejecutiva de CERTIMEX. Está área identificará y definirá las acciones necesarias para que se atienda cada caso.

En el caso de las apelaciones, si el operador no está de acuerdo con la resolución por parte de la dirección ejecutiva, puede acudir a una segunda instancia de apelación que es el comité de apelaciones formado por los miembros del consejo directivo. Si algún miembro del consejo tiene conflicto de interés con el caso a definir, este no participará en el proceso.

## 5.- Descripción de las actividades

### 5.1.- Generalidades

- Todo operador certificado por CERTIMEX tiene el derecho a solicitar o presentar apelaciones, quejas, o enmiendas de los resultados de la certificación o bien a los servicios ofrecidos por CERTIMEX;
- Las apelaciones, quejas, o enmiendas deben presentarse ante CERTIMEX por escrito;
- Las apelaciones, quejas, o enmiendas pueden realizarse a cualquier parte del proceso de certificación realizado por CERTIMEX.
- En el escrito de la apelación, queja, o enmienda el proveedor debe explicar con claridad las causas de su inconformidad así como presentar pruebas suficientes que respalden la apelación, queja o enmienda.

|                    |   |                |                   |
|--------------------|---|----------------|-------------------|
| CERTIMEX           | Manual de Procedimientos de Calidad                       | Capítulo<br>14 | Página<br>2 de 3  |
| Sistema de calidad | <b>Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas</b> | Revisión<br>6  | Fecha:<br>04/2016 |
| Elaboró: ACZ       |   | Revisó:<br>TRS |                   |
| Revisó: LAL        |   |                |                   |

## 5.2.- Casos considerados por CERTIMEX como apelaciones, quejas o enmiendas

- **Apelaciones:** Se consideran apelaciones aquellos casos en los que el operador no está de acuerdo con el resultado del dictamen del comité de certificación.
- **Quejas:** Se consideran quejas los casos en que el operador no esté de acuerdo con:
  - ✓ Los procedimientos o formatos utilizados por CERTIMEX en su evaluación;
  - ✓ Los tiempos o formas en que fue atendido por CERTIMEX durante el proceso de inspección o certificación;
  - ✓ Etiquetado fraudulento de producto orgánico aludiendo a certificación de CERTIMEX;
  - ✓ Certificación de algún operador del que se tengan pruebas de falta de cumplimiento por parte del quejoso;
  - ✓ Infracción contra la confidencialidad por el personal de CERTIMEX;
  - ✓ Aplicación de multa contractual
- **Enmiendas:** Se consideran enmiendas las solicitudes de modificación de los datos contenidos en alguno de los documentos emitidos por CERTIMEX para el operador, tales como: fecha, lugar, nombres de personas, nombre del operador, número de productores, superficies, alcance, dirección, teléfono o e-mail.

## 5.3.- Momento en que se pueden presentar las apelaciones, quejas o enmiendas.

- En este caso, las apelaciones serán válidas si se hacen llegar por escrito a CERTIMEX en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a la emisión de un aviso de falta de cumplimiento, aviso de rechazo de la certificación, aviso de suspensión de la certificación, aviso de retiro de la certificación, o certificación con amonestación.
- Las quejas, o enmiendas pueden ser atendidas en cualquier momento en que se soliciten.

## 5.4.- Procedimiento para atender apelaciones, quejas, y enmiendas del operador certificado por CERTIMEX

- Recepción de apelaciones, quejas, y enmiendas por escrito. Esta actividad consiste en registrar el caso formalmente en el expediente de apelaciones, quejas y enmiendas.

|                    |   |                |                   |
|--------------------|---|----------------|-------------------|
| CERTIMEX           | Manual de Procedimientos de Calidad                       | Capítulo<br>14 | Página<br>3 de 3  |
| Sistema de calidad | <b>Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas</b> | Revisión<br>6  | Fecha:<br>04/2016 |
| Elaboró: ACZ       |   | Revisó:<br>TRS |                   |
| Revisó: LAL        |   |                |                   |

- El área de certificación dirección ejecutiva revisará y categorizará cada caso.
- El director ejecutivo El área de certificación convocará a una reunión al personal necesario para analizar cada caso y definir las acciones correspondientes. Para mantener la imparcialidad, en las reuniones de análisis no participará el personal involucrado en las actividades relacionadas con la apelación, queja o enmienda. La información se registrará en el formato 6.3 del MCyF.
- Se comunicará por escrito al operador del resultado de la atención a cada caso.
- Se obtendrá una confirmación de haber recibido el resultado por parte del operador.
- Si se considera necesario CERTIMEX realizará una inspección en sitio para verificar la información necesaria, se hará la revisión del reporte y emisión de un dictamen.
- Se archiva el dictamen o resolución.
- En caso de que se modifique el certificado, se le solicitará al operador que reintegré el certificado inicial, se emite y entrega un nuevo certificado corregido, y se cambia la información pública en el sitio web de CERTIMEX. En el caso de la certificación JAS, se le notificará al MAFF de estos cambios.
- En caso de las apelaciones, si el operador no está de acuerdo con el primer resultado firmado por la Dirección Ejecutiva, puede hacer una segunda apelación dirigida al comité de apelaciones de CERTIMEX. Para atender estos casos se sigue el mismo procedimiento que para las primeras apelaciones, pero en este caso, las personas que analizan y definen las acciones a implementar es el comité de apelaciones.

### 5.5.- Diversos:

Los costos de la apelación serán pagados por la parte que resulte perdedora de la apelación.

### 6.- Registros

En CERTIMEX se tiene un archivo impreso de documentos impresos donde se incluyen las apelaciones, quejas, y enmiendas presentadas por cada operador, así como los procedimientos y las medidas tomadas. Este registro es controlado por el personal de evaluación.

El expediente completo de apelaciones, quejas y enmiendas es revisado y evaluado por el Auditor Interno en las auditorías y por el Director Ejecutivo en las revisiones anuales. Esta actividad se documenta en los informes de auditoría y en los informes anuales del Director Ejecutivo.