

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 1 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

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 o solicitud de enmienda de un operador.

3. Alcance

Este procedimiento se aplica al trabajo de certificación realizado por CERTIMEX para productos orgánicos Norma CERTIMEX, Reglamento UE 2018/848, JAS, NOP, Regulación mexicana y SPP.

4. Responsabilidades y autoridad

Las apelaciones para las normas CERTIMEX, JAS, Regulación mexicana, Reglamento UE 2018/848 y SPP serán recibidas y atendidas por el comité de apelaciones y en una segunda apelación lo podrá atender la Dirección ejecutiva de CERTIMEX. Estas áreas identificarán y definirán las acciones necesarias para que se atienda cada caso.

CERTIMEX debe asegurar que el comité de apelaciones no esté involucrado en el proceso de decisión de la certificación.

El comité de apelaciones debe estar constituido por lo menos de tres personas y podrá estar integrado por personal de revisión de informes de inspección y el responsable de calidad.

Las enmiendas serán recibidas, atendidas y resueltas por el área de certificación.

Las quejas serán recibidas y resueltas por cada área de trabajo en CERTIMEX a la cual sea notificada la queja.

En el caso de que una queja llegue a un área donde no corresponde su atención, esta será canalizada al área correspondiente de manera inmediata, la notificación deber ser con copia al área de calidad.

5. Descripción de las actividades

5.1. Generalidades

- Todo operador certificado por CERTIMEX, tiene el derecho a solicitar y presentar apelaciones, quejas o enmiendas a los resultados de la certificación o bien a los servicios ofrecidos por CERTIMEX.
- En el caso de las quejas, estas pueden permanecer como anónimas, siempre y cuando el interesado manifieste y justifique dicha situación, pero deberá proporcionar sus datos como respaldo de la queja, sin publicar esta última información (datos del quejante).

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 2 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

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 bajo las normas CERTIMEX, Reglamento UE 2018/848, JAS, Regulación mexicana y SPP.
- **Quejas:** Se consideran quejas, las declaraciones orales o escritas que contengan información sobre posibles incumplimientos o infracciones a las normas, reglamentos o Lineamientos por alguna operación certificada por CERTIMEX, la queja debe estar acompañada de alguna evidencia objetiva, por ejemplo fotografías, copia de documentos o registros de venta, análisis de laboratorio, sitios web, etc.
- **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, nombre(s) de persona(s) que funjan como representante legal o contacto ante CERTIMEX, nombre del operador, errores de escritura en número de productores, superficies, alcance, dirección, teléfono o e-mail.

Los siguientes cambios no necesariamente se pueden considerar como enmiendas: superficies de parcelas, productos, estimación de cosecha, normas o reglamentos evaluados, estos son considerados como cambios en el alcance de certificación y para ello se debe cumplir con el procedimiento capítulo 9 y 13 del manual de procedimientos de calidad (MPC) CERTIMEX.

5.3. ¿Cuándo se pueden presentar las apelaciones, quejas o enmiendas?

- Las apelaciones serán válidas si se hacen llegar por escrito a CERTIMEX en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores al aviso de rechazo de la certificación, aviso de suspensión de la certificación o aviso de retiro de la certificación.
- Las enmiendas pueden presentarse en cualquier momento en que el operador considere que hay un error en su certificado, aviso de certificación, listas de parcelas, listas de productores o autorización de etiquetas.
- Las quejas se reciben y presentan en cualquier momento del proceso de certificación.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 3 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

5.4. Procedimiento para atender apelaciones, quejas y enmiendas.

5.4.1. Recepción

- a. Las apelaciones deben ser solicitadas bajo el formato capítulo 4.4.4 del manual de cuestionarios y formatos (MCyF) o en formato libre y debe ser enviadas por correo electrónico, junto con copia de la decisión a la que se está apelando. Se debe acompañar de las razones del apelante para creer que la decisión no fue adecuada o realizada de acuerdo con las reglamentaciones, políticas de certificación o procedimientos, así como los documentos de respaldo.
- b. Enmiendas pueden presentarse por escrito, vía email, teléfono o directamente en la oficina de CERTIMEX.
- c. Quejas, pueden ser recibidas mediante llamada telefónica o por escrito, con la mayor información posible, por ejemplo: nombre de quien informa de la queja, nombre del infractor, dirección de correo electrónico del infractor, reglamento, ley o norma violada, cuando se cometió la violación, cómo fue violado el reglamento, ley o norma, fecha de la violación, evidencia que tenga al respecto de la queja.

5.4.2. Confirmación

- a. El área de certificación de CERTIMEX debe confirmar de recibida la apelación y/o enmienda en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- b. Las quejas se confirman inmediatamente cuando se presente por teléfono o bien en un plazo no mayor a 3 días hábiles, el responsable de confirmar es quien reciba la queja telefónica y si se presenta por escrito debe confirmarlo el área de certificación.

5.4.3. Registro

- a. Las apelaciones se deben solicitar en el formato capítulo 4.4.4. del MCyF.
- b. Las enmiendas o quejas se pueden hacer en formato libre

5.4.4. Revisión de la solicitud de apelación, queja, enmienda:

a. Apelación

- ✓ Integrar el comité de apelaciones con por lo menos tres personas, casos excepcionales se podrá hacer con dos integrantes, el responsable de calidad y un integrante del área de certificación.
- ✓ Ninguno de los integrantes del comité debe estar involucrado en la decisión de certificación motivo de la apelación.
- ✓ Se debe nombrar un responsable o coordinador del comité de apelación.
- ✓ Revisión de la solicitud de apelación y la información que la acompañan.
- ✓ Se debe tener en cuenta que la información anexa a la solicitud de apelación debe ser la misma que se mandó al personal de

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 4 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

certificación durante el proceso de revisión del informe y cierre de no conformidades.

- ✓ La solicitud de apelación debe estar firmada por el solicitante.
- ✓ Revisión del expediente del operador que se tiene en la oficina de CERTIMEX.
- ✓ El comité de apelación debe solicitar al personal de revisión del informe y quien tomó la decisión de la certificación una explicación breve sobre como fue el proceso de toma de la decisión a la cual se está apelando.
- ✓ La sesión de apelación se debe registrar mediante el formato capítulo 4.8 del MCyF.
- ✓ La decisión del comité de apelaciones se debe tomar por consenso de sus integrantes.
- ✓ En caso que el comité de apelaciones encuentre desviaciones al procedimiento de certificación y evaluación de las normas técnicas, puede solicitar al personal de certificación que revise nuevamente el expediente del operador apelante.
- ✓ En caso que el comité de apelación encuentre que el proceso de certificación se realizó conforme al procedimiento y normas técnicas evaluadas, entonces puede confirmar la decisión del comité de certificación.
- ✓ El coordinador o responsable del comité de apelaciones debe informar al solicitante el resultado de la revisión de la solicitud de apelación presentada a CERTIMEX.
- ✓ Si la decisión tomada por el comité de apelaciones no es aceptada por el operador apelante, puede solicitar la revisión por parte del Director Ejecutivo de CERTIMEX.
- ✓ La decisión tomada con la intervención del Director Ejecutivo será inapelable, en caso de que el operador no esté de acuerdo con la decisión debe pasar a una instancia superior diferente de CERTIMEX, a la instancia de acreditación o autoridad competente.

b. Queja

- ✓ El personal de certificación revisa y califica que la queja cumple con los requisitos indicados en 5.2 de este procedimiento.
- ✓ Se integra un comité de atención de la queja, el cual puede ser de 3 personas de las áreas de calidad, servicios y certificación.
- ✓ Ninguno de los integrantes del comité debe estar involucrado en la decisión de certificación motivo de la queja.
- ✓ Se nombra un coordinador del comité de atención de la queja, que puede ser el responsable de certificación.
- ✓ Se recaba toda la información posible entorno a la queja, por ejemplo, resultados de análisis de laboratorio, revisión documental de la sustancia o sustancias motivo de la queja, registro de

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 5 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

trazabilidad, antecedentes de incumplimientos por parte del operador involucrado en la queja, plan de sistema orgánico, plan orgánico, procedimiento operativo estándar, informe de inspección, etc.

- ✓ Derivado de la revisión documental, se define la estrategia de atención de la queja, la cual puede indicar que sea necesaria una inspección en sitio o no.
- ✓ En caso que se realice una inspección en sitio se debe considerar que podría ser una inspección con o sin anuncio.
- ✓ Durante la inspección se pueden tomar muestras para análisis de laboratorio.
- ✓ El inspector debe revisar el procedimiento de la operación para atender quejas relacionadas con la certificación.
- ✓ El tiempo que se tiene para atender la queja es 30 días.
- ✓ En casos que se requiera una ampliación del plazo se deben tener las justificaciones correspondientes.
- ✓ El inspector tiene máximo 15 días para entregar su reporte de inspección derivado de la atención de la queja.
- ✓ En casos de análisis de laboratorio, estos deben ser parte del informe de inspección.
- ✓ El comité de certificación revisa el reporte de inspección y junto con la revisión documental que se hizo al inicio, se toma una decisión.
- ✓ El informe debe registrar si se encontraron o no las causas que dieron origen a la queja
- ✓ En casos que no es posible encontrar las causas que originaron la queja, se tendrá como antecedente para las futuras inspecciones de CERTIMEX, las cuales pueden ser anunciadas o no.
- ✓ Si el resultado de la queja involucra acciones adversas para la operación estas se deben comunicar inmediatamente a la operación y a las autoridades competentes, en conformidad con el procedimiento capítulo 13 del MPC.

c. Enmiendas

- ✓ Se califica si realmente corresponde a una enmienda de acuerdo con el apartado 5.2 de este procedimiento.
- ✓ El personal de certificación tiene la facultad para hacer o solicitar las correcciones de los documentos de la operación que ha solicitado enmiendas.
- ✓ Estos cambios deben estar aprobados por el responsable de certificación o responsable de calidad.
- ✓ En caso de que se modifique el certificado, se le solicitará al operador que reintegré el certificado inicial con la leyenda de CANCELADO, se emite y entrega un nuevo certificado corregido, y se cambia la información pública en el sitio web de CERTIMEX. En

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 6 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

el caso de la certificación bajo Norma JAS, el área de certificación notificará al MAFF de estos cambios, y para el caso de operaciones certificadas bajo ley de productos Orgánicos (LPO) se notificará al SENASICA sobre dichas modificaciones por parte del área de Calidad.

- ✓ Se debe llevar un expediente de las enmiendas realizadas durante el año, en el cual se debe tener el documento corregido con la autorización correspondiente.
- ✓ Si un tipo de enmienda es frecuente, se podría registrar como un área de mejora o una No conformidad en el sistema de gestión de calidad.

5.4.5. Resultado:

- a. El resultado de la apelación o quejas es proporcionado por el personal asignado por el área de certificación, quien comunica por escrito dicho resultado, en un periodo no mayor a 30 días naturales de haberse registrado oficialmente la apelación o queja.
- b. El resultado de la enmienda es enviado al operador solicitante en un periodo no mayor a 15 días naturales, por el área de certificación.

5.4.6. Confirmación

- a. Se debe contar con una confirmación del operador sobre la recepción de los resultados de su apelación, queja o enmienda.
- b. Las quejas tendrán una confirmación de recepción por parte de la persona quien levanto la queja, sobre el seguimiento que le dio CERTIMEX a la queja recibida.
- c. De las quejas que se reciban por parte de autoridades competentes se debe tener la confirmación de que es un caso cerrado.

5. Diversos

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

Los costos derivados de quejas serán cubiertos por los operadores involucrados, en los costos se consideran honorarios del inspector, costos por toma de muestras y análisis de laboratorio, costos operativos de CERTIMEX.

6. Registros

En CERTIMEX se tiene un expediente donde se incluyen las apelaciones, quejas y enmiendas, así como los procedimientos y las medidas tomadas.

Dicho archivo contendrá lo siguiente:

- ✓ Solicitud de apelación, enmienda o registro de queja.
- ✓ Confirmación de recibido por parte de CERTIMEX.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14	Página: 7 de 7
Sistema de Calidad	Procedimiento para apelaciones, quejas y enmiendas	Revisión: 11	Fecha: 08/2020
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: JARM			

- ✓ Registro (minuta, acta) de las sesiones de apelaciones o análisis de la queja.
- ✓ Resultado de apelación, enmienda o queja.
- ✓ Confirmación de recepción del resultado de la apelación, queja o enmienda.

El expediente completo de apelaciones, quejas y enmiendas es revisado y evaluado por el auditor Interno en las auditorías internas anuales 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.