

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

## 1. Título

### Procedimiento de atención 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 bajo la norma; CERTIMEX, Reglamento UE 2018/848, Normas JAS, Reglamento NOP, Regulación Mexicana (LPO, RLPO, ALOOAA), Norma SPP de comercio justo, y para productos agroecológicos bajo la norma ambiental para la ciudad de México NACDMX-002-RNAT-2019.

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.

## 4. Definiciones

**4.1 Apelación:** Se consideran apelaciones aquellos casos en los que el operador no está de acuerdo con el resultado del dictamen del comité de certificación conforme a; norma CERTIMEX, Reglamento UE 2018/848, Normas JAS, Regulación Mexicana (LPO, RLPO, ALOOAA), Norma SPP y NACDMX-002-RNAT-2019.

**4.2 Queja por incumplimiento:** Se consideran quejas por incumplimiento, 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.

**4.3 Queja del servicio:** Se consideran quejas del servicio a las inconformidades por parte del operador durante el proceso de certificación.

**4.4 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.

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

## 5. Responsabilidades y autoridad

**5.1** Las apelaciones bajo la norma CERTIMEX, Reglamento UE 2018/848, Normas JAS, Regulación Mexicana (LPO, RLPO, ALOOAA), Norma SPP y NACDMX-002-RNAT-2019, serán recibidas y atendidas por el comité de apelaciones de CERTIMEX.

En caso de las apelaciones bajo el reglamento NOP, serán tratadas a través del USDA, de acuerdo con 205.681 (a) (c) y (d): el operador puede apelar en forma escrita dentro de 30 días calendario después de la recepción de la notificación de propuesta de suspensión de la certificación, propuesta de revocación de la certificación o rechazo de la certificación, rechazo de mediación.

Se deberá enviar original y copia de la solicitud de apelación a:  
Administrator, USDA, AMS, c/o NOP Appeals Team, 1400 Independence Avenue SW., Room 2648-So., Stop 0268, Washington, DC 20250-0268.  
Las apelaciones también se pueden enviar de manera electrónica a la siguiente dirección: [NOPAppeals@ams.usda.gov](mailto:NOPAppeals@ams.usda.gov)  
Además de una copia a: CERTIMEX, Certificadora Mexicana de productos y procesos ecológicos, Calle 16 de septiembre 204, Colonia Ejido Guadalupe Victoria, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, C. P. 68280, México, o al correo: [certificacion2@certimexsc.com](mailto:certificacion2@certimexsc.com).

**5.2** Las quejas por incumplimiento y enmiendas serán recibidas, atendidas y resueltas por el área de certificación. En el caso de que una queja por incumplimiento llegue a un área donde no corresponde su atención, esta será canalizada al área correspondiente de manera inmediata, la notificación debe ser con copia al área de calidad.

**5.3** El área de servicios para la certificación es la responsable de darle seguimiento a las quejas del servicio.

**5.4** CERTIMEX, inmediatamente después de recibir una queja o una apelación, debe confirmar si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación, en dado caso que sí, se sigue el proceso de atención, conforme se indica en el presente procedimiento.

## 6. Proceso de atención

### 6.1 Apelación

Las apelaciones serán válidas si se presentan en el plazo establecido que se menciona en el aviso de rechazo de la certificación, aviso de suspensión de la certificación, aviso de retiro de la certificación, aviso en conversión o aviso en proceso de gradualidad.

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

### **6.1.1 Integración del comité de apelaciones**

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, planes de manejo, planeación del servicio y personal del área de gestión calidad, el coordinador de gestión de calidad funge como coordinador del comité.

Ninguno de los integrantes del comité debe estar involucrado en el proceso de certificación del operador apelante. En casos excepcionales el comité puede estar integrado por dos personas.

### **6.1.2 Solicitud**

El operador podrá solicitar la apelación bajo el formato 4.4.4 Solicitud de apelación del Manual de Cuestionarios y Formatos (MCF), mismo que se encuentra disponible al público en la página web de CERTIMEX, o bien a través de un escrito libre. La solicitud debe enviarse por correo electrónico a [certimex@certimexsc.com](mailto:certimex@certimexsc.com) y [calidad@certimexsc.com](mailto:calidad@certimexsc.com), 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 no fue realizada de acuerdo con las reglamentaciones, políticas de certificación o procedimientos.

La información que será revisada en el proceso de apelación será la misma que fue presentada por el apelante en el proceso de inspección y certificación.

### **6.1.3 Recepción**

El área de certificación de CERTIMEX, una vez recibida la solicitud de apelación firmada por el solicitante, se debe confirmar de recibido y si la apelación se relaciona con las actividades de certificación (ver punto 5.1 de este procedimiento). Y deberá notificar al coordinador del comité de apelaciones para su atención.

El coordinador del comité solicita la información que envió el operador al personal de certificación durante el proceso de revisión del informe y cierre de no conformidades al responsable de archivos y registros. Esta información se debe compartir con el comité de apelaciones para su previa revisión.

### **6.1.4 Atención**

El coordinador del comité convoca a los integrantes del comité previamente formado a una reunión para revisar el expediente del operador y evaluar el proceso de revisión que se llevó a cabo tomando en cuenta los procedimientos correspondientes del MPC y la norma o reglamento bajo el cual se solicita la apelación, el comité puede solicitar al personal de revisión del informe o a quien tomó la decisión final una explicación breve sobre como fue el proceso. La sesión de apelación se debe registrar en el formato capítulo 4.8 del MCF.

El coordinador del comité de apelación notificará al apelante el resultado final del proceso de apelación, el cual puede ser rechazo de la apelación o bien reposición del proceso de certificación y los resultados correspondientes (certificado y aviso de certificación), se comunicará mediante una carta en hoja membretada.

La decisión del comité de apelaciones se debe tomar por consenso de sus integrantes. Esta decisión no es apelable, por lo tanto, el resultado que se envía al operador es el que permanece. El tiempo que se tiene para atender la apelación es de 30 días naturales de su recepción.

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

### 6.1.5 Registros

El responsable de archivos y registros deberá respaldar el expediente de apelaciones por cada operador, dicho expediente deberá contener lo siguiente:

1. Motivo de la apelación (Aviso de suspensión, rechazo, conversión u otro).
2. Confirmación de recibida la solicitud por parte de CERTIMEX
3. Solicitud de la apelación firmada
4. Registro de sesión de apelaciones (MCF-4.8)
5. Resultado de la revisión de la apelación
6. Envío del resultado de apelación al operador y confirmación de recepción del resultado por el operador.

### 6.2 Quejas por incumplimiento

Las quejas por incumplimiento a la norma se pueden presentar en cualquier momento del proceso de certificación, a través de llamadas telefónicas o por escrito, y deben contener 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.

Las quejas por incumplimiento pueden ser enviadas a la oficina de CERTIMEX o bien al correo [certimex@certimexsc.com](mailto:certimex@certimexsc.com) y [calidad@certimexsc.com](mailto:calidad@certimexsc.com), el quejoso deberá proporcionar sus datos como respaldo de la queja, y CERTIMEX garantizará que estos datos no sean publicados. Las quejas pueden permanecer de forma anónima, siempre y cuando el interesado manifieste y justifique dicha situación.

#### 6.2.1 Recepción

Una vez recibida la queja, se debe confirmar de recibido y si la queja se relaciona con las actividades de certificación (ver punto 5.1 de este procedimiento). La queja de preferencia debe ser por escrito al siguiente correo electrónico [certimex@certimexsc.com](mailto:certimex@certimexsc.com) y [calidad@certimexsc.com](mailto:calidad@certimexsc.com), todas las quejas que tienen que ver con el proceso de certificación deben ser atendidas por la coordinación de certificación y supervisados por la coordinación de calidad o coordinación de servicios para certificación.

Si la queja es a través del portal de OFIS, se responderá por la misma plataforma y se responderá en los tiempos establecidos.

#### 6.2.2 Atención

El área de certificación revisa y verifica que la queja esté acompañada de toda la evidencia objetiva necesaria para atenderla. Y se coordinará con las áreas competentes para la pronta atención de la queja. El personal asignado para la atención a la queja no debe tener conflicto de interés con la operación involucrada.

Se debe recabar 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 trazabilidad, antecedentes de incumplimientos por parte del operador involucrado en la queja, plan de sistema orgánico, procedimiento operativo estándar, informe de inspección, etc. Y se debe hacer una revisión documental para definir la estrategia de atención de la queja, la cual puede indicar si es necesario realizar una inspección en sitio, ya sea anunciada o no anunciada, además de tomar muestras para análisis de laboratorio.

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

Una vez definida la estrategia, si se tratará de una inspección se deberá especificar al inspector que se trata de una queja, para que la inspección sea entorno en ello y en todo momento se deberá mantener la confidencialidad y anonimato del quejoso.

El tiempo que se tiene para atender la queja es 30 días, o el tiempo que establezca la autoridad competente, en casos que se requiera una ampliación del plazo se deben tener las justificaciones correspondientes.

El informe debe registrar si se encontraron o no las causas que dieron origen a la queja. En los casos que no es posible encontrar las causas que dieron origen a la queja, el expediente se tendrá como antecedente para las futuras inspecciones. El inspector tiene máximo 15 días para entregar su reporte de inspección derivado de la atención de la queja.

La coordinación de certificación revisa el reporte de inspección y junto con la revisión documental inicial a la queja, se toma una decisión y se emite el aviso o notificación correspondiente al operador, con copia a la coordinación de calidad y coordinación de servicios para certificación. Si el resultado de la queja involucra acciones adversas para la operación, estas se deben comunicar inmediatamente al operador y a las autoridades competentes.

También se deberá informar a la persona que reportó la queja, el seguimiento y el resultado de la investigación de la queja.

### **6.2.3 Registros**

El responsable de archivos y registros deberá respaldar el expediente de quejas por cada operador, dicho expediente deberá contener lo siguiente:

1. La queja y su evidencia
2. Informe de investigación
3. Resultado de la investigación
4. Recepción del resultado por parte del operador
5. De las quejas que se reciban por parte de autoridades competentes se debe tener la confirmación de que es un caso cerrado.

## **6.3 Quejas del servicio**

Las quejas del servicio se pueden presentar en cualquier momento del proceso de certificación, a través de llamadas telefónicas, directamente en la oficina de CERTIMEX o por escrito al correo [certimex@certimexsc.com](mailto:certimex@certimexsc.com) o [certimex.promocion@certimexsc.com](mailto:certimex.promocion@certimexsc.com) .

La queja del servicio deberá contener la justificación de la inconformidad con el servicio durante el proceso de certificación.

### **6.3.1 Recepción**

Las quejas se confirman inmediatamente por medio del área de servicios para la certificación.

### **6.3.2 Atención**

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

El responsable de atender la queja deberá tomar en cuenta los puntos del operador, determinando si la queja corresponde al trabajo realizado en la oficina o en campo, una vez analizada la situación, se comunicará al personal competente acerca de las medidas o sanciones que debe tomar conforme al procedimiento 15 del MPC.

### **6.3.3 Registros**

Una vez dada la respuesta al operador, la queja del servicio se archiva por el área de servicios para la certificación y se registra en un control para reducir errores y mantener la satisfacción del cliente.

## **6.4 Enmiendas**

Las enmiendas pueden presentarse por escrito en formato libre vía email, teléfono o directamente en la oficina de CERTIMEX, 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.

### **6.4.1 Recepción**

El área de certificación de CERTIMEX debe confirmar de recibida la enmienda en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Una vez recibida la enmienda, se notifica y envía al coordinador de certificación con copia al auxiliar de certificación para su pronta atención.

### **6.4.2 Atención**

Una vez verificado si realmente corresponde a una enmienda, el personal de certificación realizará el cambio correspondiente.

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 coordinador de certificación.

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 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 en los informes mensuales.

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 a través de formato 6.3 del MCF.

El resultado de la enmienda es enviado al operador solicitante en un periodo no mayor a 15 días naturales, por el área de certificación.

CMX-MPC-14	R 013	07.2022
ELAB: AIJH	REV: MJSS	AUTH: TRS

### **6.4.3 Registros**

El área de certificación deberá tener un expediente y llevar un control de las enmiendas para reducir errores y mantener la satisfacción del cliente.

Una vez que la enmienda sea corregida y enviada al operador, se deberá sustituir en el expediente final del operador, también deberá ser enviado o informado a las autoridades o personal correspondiente.

## **7. Diversos**

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

Los costos derivados de quejas relacionadas con el proceso de certificación 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.

El expediente completo de apelaciones, quejas y enmiendas es revisado, evaluado y documentado por el auditor interno en las auditorías internas anuales y por el director ejecutivo en la revisión por la dirección.