



amortiguamiento alrededor de la misma y por un período determinado por el Departamento de Evaluación y Dictaminación dependiendo de la residualidad del producto aplicado.

- b. La deriva de un producto prohibido por aplicación no intencionada realizado por alguien diferente al operador orgánico hacia un punto no planeado, provocado por corrientes de aire, agua, movimientos de suelo u otras medidas. Esto implica la suspensión o el retiro de la certificación otorgada por un período determinado por el comité de certificación dependiendo de la residualidad del producto derivado.
- c. No cumplir con acciones correctivas y obligaciones de inspecciones anteriores. El no cumplimiento de las acciones correctivas y obligaciones para las infracciones menores convierten a éstas en infracciones mayores.
- d. El uso indebido del sello sin cumplir con los parámetros normativos de la Res 5109 de 2005 del Ministerio de Protección Social, o la que la modifique, sustituye o adicione, de acuerdo a la Res 148 de 2004 del MADR por parte del operador para procesar o comercializar producto no inspeccionado o autorizado, implica el retiro inmediato de la certificación.
- e. No implementar las acciones correctivas y obligaciones mayores estipuladas previo a conceder el certificado.
- f. No cubrir los gastos de membresía y otros relacionados con los costos de inspección y certificación.
- g. Usar un certificado falsificado o vencido para cualquier transacción comercial de producto orgánico.
- h. El dar informaciones falsas, falsificación de registros o falsificación de firmas se consideran infracciones mayores ya que ponen en duda la veracidad de la información obtenida.
- i. El amenazar o tratar de sobornar al inspector o algún miembro del comité con el fin de obtener la certificación.

### 13. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

En caso de inconformidad por un fallo como resultado de una auditoría el afectado tiene el derecho de apelar. El afectado debe notificar por escrito en físico o vía mail a través del correo corporativo cualquier inconformidad sobre el resultado de una inspección o certificación que da Mayacert, utilizando el formato de quejas y apelaciones de Mayacert (FQ). El área administrativa después de acusar el recibido al cliente o al que interpuso la apelación, el Departamento de Evaluación y Dictaminación dará las explicaciones y fundamentos del caso y tomará las acciones a seguir sobre la apelación en caso de una inconformidad con la auditoría. Los reclamos o quejas que se hagan con respecto a la certificación, personal administrativo, tiempos no cumplidos de acuerdo con nuestro MC, deberán presentarse en el mismo formato (FQ) para que el responsable que es el Gerente de trámite a la resolución de la queja o reclamo.

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO	Versión 3	Fecha: Abril 2020	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 26 de 31
--	----------------	--------------	----------------------	--	--	--------------------



Una vez recibida la apelación, si amerita, el caso el Departamento de Evaluación y Dictaminación de Mayacert analiza de nuevo el informe de inspección impugnado. Y si procede, se realiza una re-inspección en el sitio en referencia, la cual se hará con un inspector diferente a quién realizó la primera inspección, y podrá ir acompañado del gerente de Mayacert, para adjuntar otros elementos de juicio como resultado de la adquisición de pruebas que luego serán discutidas por el Departamento de Evaluación y Dictaminación. Si el dictamen ratifica lo expresado en la primera, inspección se rechaza la impugnación, en caso contrario se tomarán las medidas correctivas que el caso amerite en base a la re-inspección.

Si prevalece la inconformidad y si el afectado lo desea, Mayacert puede enviar a otro organismo certificador de co-certificación con Mayacert. Los costos de esta revisión serán cubiertos por el solicitante si el resultado final no es a su favor, en caso contrario los costos serán absorbidos por Mayacert.

Los casos de notificaciones sobre cualquier inconformidad quedan registrados en el proceso escrito que llevará el Dictaminador y Evaluador para verificar el trámite de la situación, en conjunto con la solución que se le dio al caso en el archivo del operador y en un folder específico para apelaciones y quejas.

Mayacert informará al afectado sobre el avance del tratamiento a su apelación planteada, de manera paralela al desarrollo del proceso que no llevará más de 15 días para la respuesta. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

1. Envío del formato vía correo electrónico (FQ) firmado
2. Acuso de recibido
3. Análisis de la queja
4. Resultados del análisis
5. Re-inspección en sitio de referencia (en caso de que proceda)
6. Resultados de la re-inspección / Medidas correctivas (en caso de que existan)
7. Conclusiones por parte de Mayacert
8. Intervención de otro agente certificador (si persiste la inconformidad)

Así mismo el proceso para un aqueja o reclamo será:

1. Envío del formato vía correo electrónico (FQ) firmado
2. Acuso de recibido
3. Análisis de la queja
4. Resultados del análisis
5. Resultados de las medidas correctivas (en caso de que existan)
6. Conclusiones por parte de Mayacert
7. Intervención de otro agente certificador (si persiste la inconformidad)

En este último caso, se informará al cliente en la misma secuencia propuesta.

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO	Versión 3	Fecha: Abril 2020	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 27 de 31
--	----------------	--------------	----------------------	--	--	--------------------



Si un operador presenta una impugnación demostrando que un inspector tiene conflicto de interés, incompetencia, deshonestidad, parcialidad, etc., Mayacert investigará el caso y si confirma los motivos de la impugnación se cambiará al inspector.

Las notificaciones por escrito que presenten los afectados vía correo electrónico y el seguimiento que MAYACERT les dé, serán documentados en un archivo que estará a cargo del coordinador del Departamento de Evaluación y Dictaminación.

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por MAYACERT para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Siempre que sea posible, el organismo de certificación debe proporcionar al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación.

### 13.1 Diagrama de Flujo de Aplicación, Inspección y Certificación

La trayectoria del proceso de certificación de granjas agrícolas o plantas de transformación, se hace en un máximo de 40 días hábiles (ver diagrama de flujo).

Procedimiento	Responsable	Tiempo máximo (días hábiles)
Entrada y revisión de la aplicación	Asistente de gerencia	1 día
Tiempo de espera por información incompleta en la aplicación.	Operador	
Revisión técnica (Auditoria de Escritorio) de la aplicación y oferta y programación de inspección	Equipo técnico (inspectores)	1 día
Tiempo de espera por no disponibilidad de inspector.	Mayacert	
Inspección de campo	Inspectores	7 días
Tiempo de espera por no planificar tiempo para la elaboración de informes	Gerencia	
Elaboración del informe	Inspectores	5 días
Tiempo de espera por falta de información por parte del operador	Operador	5 días
Revisión del informe	Asistente del departamento de evaluación y dictaminación	1 día
Corrección y/o complementación de informe	Inspectores	5 días
Tiempo de espera por acumulación de informes a dictaminar	Mayacert	
Evaluación y Dictamen	Dictaminador	5 días
Corrección y/o complementación de informe	Inspectores	3 días
Presentación de evidencias o acciones de cumplimiento o plan de acciones correctivas por el operador	Operador	15 días

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO	Versión 3	Fecha: Abril 2020	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 28 de 31
---	----------------	--------------	----------------------	--	---	--------------------