



Elaboró: Encargada de Sistema de Calidad

Firma:

Aprobó: Gerente Regional


Firma:

Fecha de Revisión:

21/02/2024

Fecha de Aprobación:

21/02/2024



Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 05	Fecha: Feb 2024	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 1 de 3
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------



Manual de Procedimientos de Certificación orgánica *Version 05*

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 05	Fecha: Feb 2024	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 2 de 3
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------



1. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

A continuación, se definen el concepto de queja u apelación:

Queja: Descripción de inconformidad frente a la prestación del servicio de certificación por parte de Mayacert, desde el contacto inicial con el cliente hasta el proceso de decisión de certificación.

Apelación: Descripción de inconformidad frente a alguna recomendación, no conformidades impuestas o decisión de certificación impuesta por el equipo técnico de Mayacert.

En caso de tener inconformidad con la prestación del servicio de certificación ofrecido por Mayacert y/o no estar de acuerdo con alguna no conformidad, recomendación o decisión de certificación realizada por Mayacert, el cliente certificado puede descargar el formato (FQ) de la página web de Mayacert (<https://www.mayacert.com/certifications>) o solicitarlo directamente por correo electrónico a Mayacert (correos electrónicos: raul.rivera@mayacert.com o lpo.mx@mayacert.com).

Mayacert es responsable de realizar el siguiente proceso para el respectivo análisis de la queja o apelación:

- Confirmar acuse de la queja/apelación.
- Asignar una persona responsable para realizar el análisis de la queja/apelación, esto será responsabilidad de Gerencia (esta persona no debe presentar algún tipo de conflicto de intereses con la persona u empresa que interpone la queja o apelación, por lo menos, durante 2 años desde la recepción de la queja o apelación).
- Analizar si las razones de la queja u apelación, corresponden a las actividades de certificación en caso de confirmar que si corresponden se debe proceder con su tratamiento; en caso contrario se declinara la solicitud de queja y/o apelación y esto será informado a la persona o entidad que interponga la solicitud.
- La persona responsable de la investigación de la queja o apelación, debe reunir y verificar toda la información necesaria, para alcanzar una decisión sobre la misma.
- Se debe tomar las respectivas acciones para la resolución de la queja u apelación.
- Mayacert, es responsable de notificar al apelante o reclamante las actividades a ejecutar para la resolución de la queja o apelación.
- Mayacert, debe aplicar acciones posteriores para evitar que la situación se vuelva a presentar en otros escenarios de certificación con clientes diferentes.

Las quejas u apelaciones deben ser enviadas al correo: raul.rivera@mayacert.com con copia a los correos: lpo.mx@mayacert.com ; calidad.latam@mayacert.com

Mayacert ha dispuesto 15 días hábiles, para realizar el proceso descrito en los párrafos anteriores y darle una respuesta adecuada a la persona o entidad que interponga la queja u apelación.

El área de calidad de Mayacert, será responsable de registrar, realizar el seguimiento y documentar las acciones requeridas para la resolución de las quejas y/o apelaciones.

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 05	Fecha: Feb 2024	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 3 de 3
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------