

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://mayacert.com/certifications/organico-colombia>) o solicitarlo directamente por correo electrónico a Mayacert (correo electrónico: sandra.ramirez@mayacert.com).

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

1. Confirmar acuse de la queja/apelación.
2. Asignar una persona responsable para realizar el análisis, revisar y aprobar la resolución 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, esto indica que la persona que participe en el análisis de la queja no tuvo que haber participado en el proceso de evaluación, revisión y decisión de la misma).
3. 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.
4. 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.
5. Se debe tomar las respectivas acciones para la resolución de la queja u apelación.
6. Mayacert, es responsable de notificar formalmente al apelante o reclamante las actividades a ejecutar para la resolución de la queja o apelación (resultado y finalización del proceso).
7. 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: sandra.ramirez@mayacert.com con copia al correo: 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 posteriores requeridas para la resolución de las quejas y/o apelaciones.

Nombre del Documento: Procedimiento de quejas y apelaciones	Código: PQA	Version: 2	Fecha: Octubre-25	Personal a cargo: Gerente	Donde está el original: Encargado del Sistema de calidad	pagina 1 de 1
---	----------------	---------------	----------------------	------------------------------	--	------------------