



**Elaboró:** Encargada de Sistema de Calidad

**Firma:**

**Aprobó:** Gerente Regional


**Firma:**

**Fecha de Revisión:**

08/02/2023

**Fecha de Aprobación:**

08/02/2023



Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 03	Fecha: Feb 2023	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 1 de 4
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------



# Manual de Procedimientos de Certificación orgánica *Version 03*

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 03	Fecha: Feb 2023	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 2 de 4
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------



## 1. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

En caso de inconformidad por un fallo el afectado tiene el derecho de apelar. El afectado debe notificar por escrito cualquier inconformidad sobre el resultado de una inspección o certificación que da Mayacert, S.A. de C.V. utilizando el formato de quejas, apelaciones e impugnaciones de Mayacert, S. A de C.V. Ver FQ RMX, el Coordinador Operativo y/o persona asignada por Gerencia, dará las explicaciones y fundamentos del caso y tomará las acciones a seguir sobre la misma. Las quejas o apelaciones que se hagan con respecto a la certificación deberán ser solo sobre el alcance para el que se otorgó. El organismo de certificación realiza el acuse de recibo de una queja o una apelación formal.

Una vez recibida la impugnación, si amerita el caso el Coordinador Operativo y/o persona asignada por Gerencia, S.A de C.V. 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, S.A de C.V, para adjuntar otros elementos de juicio que luego serán analizados por el Coordinador de Evaluación. 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, S.A. de C.V. puede solicitar la intervención de autoridades competentes. 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, S.A. de C.V.

Los casos de notificaciones sobre cualquier inconformidad quedan registrados en conjunto con la solución que se le dio al caso en el archivo del operador y en un fólder específico para apelaciones.

Mayacert, S.A. de C.V. informará al afectado sobre el avance del tratamiento a su queja, apelación de manera paralela al desarrollo del proceso. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

1. Envío del formato vía electrónica firmado (FQ RMX)
2. Acuso de recibido
3. Análisis de la queja o apelación
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, S.A. de C.V.
8. Si persiste la inconformidad), se realizará revisión nuevamente por personal diferente al que trato la quejas y/o apelación con antelación.

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

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 03	Fecha: Feb 2023	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 3 de 4
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------



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

Las notificaciones por escrito que presenten los afectados y el seguimiento que Mayacert, S.A. de C.V. les dé, serán documentados en un archivo que estará a cargo del Coordinador de Evaluación.

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, S.A de C.V. 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.  
su estatus.

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código MPCO RMX	Versión 03	Fecha: Feb 2023	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 4 de 4
--	-----------------------	---------------	--------------------	--	--	------------------