

 <p>México certificadora orgánica a.c.</p>	<p>PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y APELACIONES</p>	Código	P.CC.09.00
		Fecha de creación	Septiembre 2012
		Fecha actualización	5/03/2018
		Revisión	01
		Página	1 de 3

1.- Objetivo: Que el operador orgánico, u otro tercero, en concordancia con la ley de productos orgánicos, cuente con el beneficio de queja, reclamación y apelación por los servicios proporcionados por México certificadora orgánica a.c. se implemente el recurso de revisión y se implemente la solución adecuada.

2.- Alcance: Este procedimiento aplica a todos los operadores que han ingresado al sistema de control para la certificación orgánica de México certificadora orgánica a.c. a los directivos, al comité de certificación y a todo el personal de México certificadora orgánica a.c

3.- Referencias:

Ley mexicana de productos orgánicos
Manual operativo de México certificadora orgánica a.c.
Reglamento de México certificadora orgánica a.c.
Lineamientos para la operación orgánica de las actividades agropecuarias

4.- Definiciones:

Ley: La ley mexicana de productos orgánicos

Queja.- expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización al organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta.

Apelación.- solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad, al organismo de certificación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Reclamación.-solicitud verbal o escrita de un tercero al organismo de certificación para solucionar una acción no imputable a él.

Operador orgánico: Persona o grupo de personas que realizan operación orgánica.

México certificadora orgánica a.c. .: Organismo de Certificación Orgánica.

Subdirección técnica y normativa.- área con la persona en propiedad de los conocimientos técnicos y normativos para la solución imparcial de quejas y reclamos.

Fuentes: Ley mexicana de productos orgánicos

Reglamento de México certificadora orgánica a.c..

Elaboró
Subdirección Técnica y normativa
Ing. José Luis Saldaña Banderas

Aprobó
Dirección General
Ing. Fidel Bravo Espinosa

5.- Diagrama de flujo y descripción

Referencia	Actividad	Unidad y cargo del responsable
1	Se recibe la queja o reclamación verbal o por escrito del operador en cualquier etapa del proceso de certificación y postcertificación	Área de recepción Secretaría general
2 2.1	<p>En un término de 10 días hábiles, la subdirección técnica y normativa, analiza y evalúan la queja o reclamo del operador, conforme a la ley y documentos normativos y técnicos (Ley mexicana de productos orgánicos título octavo, de las infracciones, sanciones y recurso administrativo. capítulo primero de las infracciones y sanciones del reglamento de la ley .-capítulo XII de las infracciones y sanciones Manual operativo de México certificadora orgánica a.c 7.10 hasta 7.12.4.2 Lineamientos para la operación orgánica de las actividades agropecuarias) Expediente técnico documental del operador.</p> <p>Si no procede la inconformidad, se sustenta puntualmente conforma a los documentos mencionados con anterioridad y se informa al operador que continúa en posesión de la certificación concedida en un plazo de 5 días hábiles después del análisis y evaluación de la queja</p>	DIRECCIÓN GENERAL Subdirección técnica y normativa
3	Si procede la inconformidad y existe la resolución inmediata, se implementa la acción que corresponda en base a los documentos de ley y normativos enunciados en el punto anterior que rigen las operaciones del O.C y se le informa al operador, por escrito, sobre la sanción implementada, informando del recurso de apelación al C.C.	Dirección general y Subdirección técnica y normativa
4	<p>El operador NO presenta el recurso de apelación, se informa por escrito la exclusión y se dá aviso a las autoridades competentes.</p> <p>El operador SÍ presenta el recurso de apelación, este se turna al C:C</p>	Dirección general
5	El C.C informa y transmite el recurso contra la medida sancionatoria al comité de imparcialidad en los 10 días de haberse recibido	Comité de certificación
6	El Comité de Imparcialidad valora el recurso y emite un documento resolutivo y los motivos de la decisión tomada al comité de certificación del O.C que efectúa la resolución con informe al operador.	Comité de imparcialidad
7	Si la resolución es positiva para el operador se anula la sanción o se revoca conforme a lo	Dirección general.

	<p>establecido en 7.15.1 del manual operativo del O.C. y se informa al operador que puede reintegrarse</p> <p>Si la resolución es negativa la medida sancionatoria es definitiva y se informa al operador.</p>	
--	--	--

7.- Formatos y registro de calidad

Nombre del documento	Código de formato
Procedimiento Recepción y atención de quejas y reclamaciones	P.CC.09.00
Escrito libre de resolución al operador	n/a

Elaboró
Subdirección Técnica y normativa
Ing. José Luis Saldaña Banderas

Aprobó
Dirección General
Ing. Fidel Bravo Espinosa