



Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica

Elaboró: Encargada de Calidad

Firma:

Aprobó: Gerente

Firma:

Fecha de Revisión:

Agosto, 2025

Fecha de Aprobación:

Agosto, 2025

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código: MPCO	Versión: 07	Fecha: Agosto 2025	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 1 de 28
---	------------------------	-----------------------	------------------------------	---	--	--------------------------



Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica

10. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Objetivo: Dar a conocer los pasos a seguir para el tratamiento de una queja o apelación.

Alcance: Aplica a todas las quejas y apelaciones recepcionadas por Certi Maya S.A.C.

Definiciones:

- Queja: expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- Apelación: solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Certi Maya inmediatamente dará acuse de recepción y confirmará si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, si es así, se procede según líneas abajo.

Las quejas serán registradas en el formato de quejas y apelaciones (FQ). El área de calidad junto con el gerente general evalúa la queja correspondiente, y notifican por correo en máximo 15 días al cliente la resolución de la misma a través del formato de quejas y apelaciones.

En caso de apelaciones el afectado posee 15 días hábiles después de cualquier tipo de dictamen o decisión de parte de Certi Maya, para notificar por escrito cualquier insatisfacción, utilizando el formato de quejas y/o

apelaciones ◀ (ver FQ) disponible en la página Web. El área de dictaminación/certificación, área de calidad evalúan los argumentos de apelación, y en un plazo máximo de 15 días, después de haber recibido la apelación, dará respuesta al solicitante a través del formato de quejas y apelación. Las apelaciones que se hagan con respecto a la certificación deberán ser solo sobre el alcance para lo que se evalúo la certificación.

Si la apelación se acepta, se realiza una re-inspección en el sitio en referencia, la cual se hará con un inspector diferente a quién realizó la primera inspección, para adjuntar otros elementos de juicio que luego serán discutidos por el área técnica. ◀

El cierre formal de la apelación queda registrado en el dictamen que se le dio al caso en el expediente del operador. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código: MPCO	Versión: 07	Fecha: Agosto 2025	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 24 de 28
---	------------------------	-----------------------	------------------------------	---	--	------------------------------



Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica

1. Solución de la apelación (FQ)
2. Re-inspección en sitio de referencia (en caso de que proceda)
3. Resultados de la re-inspección / Medidas correctivas (en caso de que existan)
4. Conclusiones por parte de Certi maya

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) y que tome la decisión que resuelve la queja no debe haber sido involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

De igual manera, 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 Certi Maya 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.

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica	Código: MPCO	Versión: 07	Fecha: Agosto 2025	Responsable final: Encargado de calidad	Donde se encuentra el original: Encargado de calidad	Página 25 de 28
---	------------------------	-----------------------	------------------------------	---	--	------------------------------