



Manual de Procedimientos

Versión 04



| | | | | | | |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|
| Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica | Código: MPCO | Versión: 04 | Fecha: Junio 2023 | Responsable final: Encargado de calidad | Donde se encuentra el original: Encargado de calidad | Página 1 de 3 |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|



1. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

En caso de inconformidad por un fallo como resultado de una inspección, el afectado tiene el derecho de quejarse y/o apelar. El afectado debe notificar por escrito en físico o vía mail a través del correo corporativo cualquier inconformidad sobre el resultado de una inspección o certificación que da CERTI MAYA S.A.C., utilizando el **“Formato de quejas, apelaciones, impugnaciones y soluciones, FQ”** de CERTI MAYA S.A.C. El área de calidad después de acusar el recibido al cliente o al que interpuso la quejas y/o apelación¹ debe verificar si la queja² o apelación se relaciona con las actividades de certificación. Posterior a esto se asignará al personal responsable para la resolución de la queja y/o apelación los cuales no deben estar involucrados en la misma y no deben presentar ningún tipo de conflicto de intereses con el cliente que presento la queja y/o apelación, luego se iniciará la recolección de información para tomar las medidas adecuadas frente a la queja y/o apelación.

En todos los casos es necesario que el encargado de calidad junto con la Gerente de CERTI MAYA S.A.C se asegure de emprender las acciones necesarias para resolver la queja y/o apelación, y las que apliquen posterior a la notificación formal al cliente.

Para proceder con la solicitud del operador, se deberá identificar correctamente la inconformidad:

- Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica ante una entidad de certificación sobre presunta irregularidad, de la que se espera una respuesta.
- Apelación: Solicitud de un operador ante su entidad de certificación para que reconsidere la decisión adoptada en relación a su certifica.
- Impugnación: Solicitar la nulidad de una decisión oponiendo razones que demuestren que es injusta o ilegal, o que no ha seguido los trámites reglamentados.

Recolección de información:

Una vez recibida la apelación/queja/impugnación, si amerita, el personal responsable de CERTI MAYA S.A.C. 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 CERTI MAYA S.A.C., para adjuntar otros elementos de juicio como resultado de la adquisición de pruebas que luego serán discutidas por los responsables del tratamiento de la queja. 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 preinspección.

Si prevalece la inconformidad y si el afectado lo desea, CERTI MAYA S.A.C. puede enviar a otro organismo certificador que puede cooperar con CERTI MAYA S.A.C. 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 CERTI MAYA S.A.C.

Los casos de notificaciones sobre cualquier inconformidad quedan registrados en el proceso escrito que llevará el responsable de tramitar la queja y/o apelación para verificar el trámite de la situación, en conjunto con la solución que se le dio al caso en el archivo del operador y en un fólder específico para apelaciones y quejas.

¹ D.S. N°002-2020-MINAGRI, Título I, Artículo 3.2. Apelación.

² D.S. N°002-2020-MINAGRI, Título I, Artículo 3. Quejas.

| | | | | | | |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|
| Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica | Código: MPCO | Versión: 04 | Fecha: Junio 2023 | Responsable final: Encargado de calidad | Donde se encuentra el original: Encargado de calidad | Página 2 de 3 |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|



CERTI MAYA S.A.C. informará al afectado sobre el avance del tratamiento a su apelación/queja planteada, de manera paralela al desarrollo del proceso que no llevará más de 15 días para la respuesta. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

1. Envío del formato vía correo electrónico (FQ) firmado
2. Acuso de recibido
3. Análisis de la queja
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 CERTI MAYA S.A.C.
8. Intervención de otro agente certificador (si persiste la inconformidad)

Así mismo el proceso para un aqueja o reclamo será:

1. Envío del formato vía correo electrónico (FQ) firmado
2. Acuso de recibido
3. Análisis de la queja
4. Resultados del análisis
5. Resultados de las medidas correctivas (en caso de que existan)
6. Conclusiones por parte de CERTI MAYA S.A.C.
7. Intervención de otro agente certificador (si persiste la inconformidad)

Posterior a la resolución de la queja y/o apelación CERTI MAYA S.A.C notificará al cliente sobre el resultado y finalización del proceso.

| | | | | | | |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|
| Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Certificación Orgánica | Código: MPCO | Versión: 04 | Fecha: Junio 2023 | Responsable final: Encargado de calidad | Donde se encuentra el original: Encargado de calidad | Página 3 de 3 |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------|