

Producto Y PROCESOS **Sustentables** México



PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE LA CONFORMIDAD



Contenido

1	Propósito	3
2	Alcance.....	3
3	Vigencia.....	3
4	Referencias	3
5	Definiciones	3
6	Descripción.....	3
7	El proceso para la atención a quejas y apelaciones.....	4
8	Notificación al Departamento de Certificación.....	5
9	Anexos	9



1 Propósito

Este procedimiento define las acciones y procesos a seguir para atender cualquier conformidad relacionada con el proceso de certificación, presentada ante la Unidad de Certificación de Productos y Procesos Sustentables, A.C, para su resolución en estricto apego a las políticas establecidas por la misma.

2 Alcance

Estos procedimientos aplican para todos los procesos de seguimientos de quejas, apelaciones, reclamaciones y sugerencias planteadas por cualquier actor involucrado en el proceso de certificación. Para lo cual se da seguimiento a través del Comité de Resolución de Productos y Procesos Sustentables A.C.

La Gerencia de Certificación es la responsable de vigilar estos procedimientos y de dar cumplimiento mediante los procedimientos que aquí se describen.

3 Vigencia

Este procedimiento entra en vigencia a partir de su aprobación por la Gerente de Control de la Calidad y a su debida comunicación a la Gerencia de Certificación.

4 Referencias

- Manual de calidad de Productos y Procesos Sustentables, A.C.
- Política de la Unidad de Servicios de Certificación.

5 Definiciones

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Queja:** Una objeción a las políticas, procedimientos o al funcionamiento del IOAS. Una queja también puede ser una objeción a la realización de actividades de un organismo acreditado en posesión de las IOAS por tercera parte.
- **Conflicto:** Lucha o pugna que se genera internamente entre las áreas de PPS o con entidades externas como clientes o proveedores.

6 Descripción

6.1 Responsabilidad

El Comité de Resolución de la Unidad de Servicios de Certificación de Productos y Procesos Sustentables es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles



del proceso de certificación para el tratamiento de apelaciones, quejas, controversias y asegurar que las personas involucradas en el seguimiento de los casos sean diferentes a las que realizan las auditorias y que toman las decisiones de certificación.

Esta Unidad atenderá Apelaciones/Reclamaciones que provengan de clientes, terceros o de partes internas a PPS, canalizándolas al Comité de Resolución.

Las denuncias, apelaciones y conflictos serán presentados por la Gerencia de Certificación durante las reuniones anuales.

El Comité de Resolución se asegura de evaluar que el análisis y las decisiones relativos a las apelaciones no den lugar a acciones discriminatorias hacia el denunciante.

El Comité de Resolución también asegura que se han realizado las correcciones y se han tomado las acciones correctivas pertinentes.

Se debe asegurar que las conformidades presentadas por el cliente o demandante cumplan con los requisitos planeados en este documento, de lo contrario el trámite no será efectivo.

7 El proceso para la atención a quejas y apelaciones

7.1 Recepción de la conformidad

Cuando un cliente certificado manifiesta una conformidad sobre: alguna de las decisiones tomadas durante el proceso de certificación, supuestos incumplimientos de las condiciones de certificación, decisiones sobre la inspección u otros, estas son atendidas por la Gerencia de Certificación quien informa y orienta al cliente sobre los requisitos que debe cumplir para dar seguimiento a la queja o apelación presentada de forma oficial.

De acuerdo a la conformidad presentada la Unidad de Servicios de Certificación de Productos y Procesos Sustentables A.C, dispone dos tipos de resolución:

Notas:

-Se sigue el mismo proceso para los reclamos, controversias, denuncias y sugerencias.

-Se tomaran sin fundamento alguno las reclamaciones verbales. Sin embargo se registraran en una base de datos por el departamento de certificación y si esta es recurrente al mismo cliente se convocará al comité de resolución para que investigue el caso y en su defecto declare al organismo de certificación realizar una auditoría de investigación.

a) Resolución de quejas/apelaciones informales

En un primer momento se propone que la conformidad sea resuelta en el sitio por las



personas involucradas directamente. Este tipo de resolución informal se presenta como un mecanismo para atender a quejas o apelaciones durante el proceso de certificación que establece un esfuerzo de negociación entre ambas partes, para la solución de una queja, resolución de acuerdo a la conformidad planteada y que sugiere una solución rápida y eficaz. Dicha resolución se comunica por escrito para ambas partes y se registra en la base de datos para la atención a la conformidad (Registros del CR).

Para conformidades presentadas internamente, estas serán analizadas y se resolverán entre las personas que se encuentren involucradas directamente.

b) Resolución de quejas/apelaciones formales

Para que la queja/apelación proceda de forma administrativa y sea considerada formal u oficial, el demandante deberá dirigirse por escrito a la Unidad de Servicios de Certificación de Productos y Procesos Sustentables, A.C. quien a través de su Comité de Resolución y en base a las evidencias presentadas, dará seguimiento al proceso.

El denunciante debe comunicarse al departamento de Certificación y el responsable de este, le informa sobre los requisitos que deberá presentar para iniciar el proceso, los cuales consisten en:

- La persona contacto y quien firma el contrato de verificación o de certificación debe manifestar la queja por escrito empleando para esto el formulario correspondiente (quejas, apelaciones, reclamo, sugerencias) que se encuentra disponible en la página web oficial de la organización (www.sustentable.org).
- Evidencias e información que sustentan la denuncia.
- Evidencias documentales de haber realizado el procedimiento de la queja/apelación.
- Se exige que las apelaciones referentes a las decisiones de evaluación de informes sean basadas en faltas relevantes en cuanto al cumplimiento con los Principios y Criterios de la(s) norma(s) y política(s) aplicable(s) de la Red de Agricultura Sostenible.

8 Notificación al Departamento de Certificación

Una vez que el cliente ha sido orientado sobre el proceso que deberá seguir para establecer una queja o apelación formal, el Gerente de Certificación recibe la inconformidad, junto con el formulario correspondiente, así como las evidencias presentadas por la parte interesada para proceder a un minucioso análisis del caso.

Si la Gerencia de Certificación autoriza el seguimiento de la inconformidad, comunica a la parte interesada vía electrónica por medio de una carta de notificación en la que se especifica que la denuncia ha sido correctamente recibida y que será atendida



conforme a la normativa de la Unidad de Certificación de Productos y Procesos Sustentables A.C., dictaminando una resolución en un plazo no mayor a 30 días hábiles después de recibida su queja. En caso contrario se informa también sobre la no procedencia de la conformidad detallando las condiciones que sustentan dicha determinación mediante la Carta de negación al seguimiento de la conformidad. Finalmente todas las solicitudes son registradas en la base de datos (Registros del CR). De especial importancia será especificar al cliente que las quejas o apelaciones en contra de una suspensión o retiro, no cambiará la decisión de suspender o retirar la certificación hasta que el proceso de queja o apelación haya concluido.

Para reclamos presentados por terceros en contra de un proveedor certificado con las normas RAS, serán investigados en forma oportuna por el ente de certificación. Cuando el reclamo escrito es presentado por un tercero que aporta su nombre, detalles de contacto y evidencia objetiva de un presunto incumplimiento de las condiciones de certificación, la investigación y la decisión sobre la conformidad deben completarse en el término de 60 días.

8.1 Notificación al Comité de Resolución

Una vez que se ha informado al cliente sobre el seguimiento a la conformidad manifestada, la Gerencia de Certificación, informa a los miembros del Comité de Resolución de Productos y Procesos Sustentables, A.C. de la existencia de una conformidad, ya que dicho Comité figura como el máximo órgano dictaminador, cuya resolución es inapelable.

8.2 Asignación de la queja/apelación al Comité de Resolución

La Gerencia de Certificación convoca a una asamblea a los miembros del Comité de Resolución y asigna a los revisores para atender la conformidad presentada, cuidando de que los participantes convocados no tengan conflicto de interés. Para lo cual se envían los documentos correspondientes, que se incluyen como evidencias de la denuncia, los cuales siempre van acompañados de los documentos de resolución (Acta de sesión, declaración de conflicto de interés y de confidencialidad, así como del dictamen oficial).

Dicha documentación es enviada al Comité vía correo electrónico de forma protegida en formato PDF ó de manera física en papel.

Los documentos o formatos utilizados durante el proceso de sesión del Comité son requeridos por el Gerente a la Coordinación del Área de Evaluación. La Coordinación les asigna un código de control previo a su envío a la Gerencia. El código está compuesto del número consecutivo de la sesión de evaluación, seguido de la fecha (día, mes y año) y de las siglas "RQ" que indican Resolución de la Queja. Ej. 09/090210/RQ. Todo esto para el control en el registro en la base de datos de la Coordinación.



8.3 Sesión del Comité de Resolución

El Comité de Resolución sesiona cuando se presenta una conformidad formal e informal, dependiendo de la autorización del Gerente de Certificación.

El Comité recibe la queja o apelación y documentos anexos de forma física ó electrónica, protegida en formato PDF. El plazo de revisión y evaluación de un informe es de tres días hábiles.

En este atapa, todos los participantes firman la declaratoria de conflicto de interés y de confidencialidad.

Las consideraciones para sesionar son las siguientes:

Imparcialidad y Objetividad: Cuando algún miembro del CR este involucrado en la apelación, automáticamente se excluye del análisis y seguimiento, y en este caso únicamente se le notifica el resultado.

Validación. Las apelaciones se validan con las partes involucradas para obtener los datos de ambas partes y proceder al análisis.

Examen y Decisión sobre Acciones. El análisis se documenta por el CR, los resultados se comunican también a todas las partes interesadas.

Resultados. Finalmente se determina la resolución a la que el CR ha llegado, posterior a su revisión, análisis y dictamen.

8.4 Elaboración de documentos

Durante la sesión, el Gerente de Certificación o un miembro del Comité de Resolución se encarga de presidir y dirigir la reunión, así como de tomar notas del análisis y evaluación de evidencias para la elaboración del acta de sesión.

Una vez concluida el proceso de análisis, evaluación de evidencias y término del acta de sesión donde se establece los puntos tratados y la resolución de la conformidad, el responsable asignado procede a elaborar el dictamen de la resolución.

El dictamen cuenta con un código asignado previamente por la coordinación para mantener el control y registros en la base de datos. El código está compuesto del número consecutivo de la sesión de evaluación, seguido de la fecha (día, mes y año) y de las siglas "RQ, RA, RR, RD" según sea el caso. Por ejemplo una Resolución de la Queja. Ej. 09/090210/RQ.

8.5 Envío de documentos

Elaborado el Dictamen del proceso de Resolución, el Gerente de Certificación notifica vía correo electrónico al cliente.



Todos los documentos del proceso resolutivo: acta de sesión, dictamen, conflicto de interés y de confidencialidad son enviados de forma electrónica y física a la Coordinación del Área de Evaluación para su respectivo seguimiento según corresponda.

8.6 Control y resguardo de información

Los documentos generados en todo el proceso de resolución son resguardados por la Coordinación del Área de Evaluación conforme a Procedimiento de control y resguardo de información.



9 Anexos

Procedimiento para la resolución de conformidades

