

## PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

### 1. Objetivo

Establecer el proceso para la recepción, análisis, evaluación, seguimiento y resolución de las quejas y apelaciones presentadas ante la Unidad de Inspección ORGNIC, garantizando su tratamiento objetivo, imparcial y oportuno.

### 2. Alcance

Este Procedimiento es aplicable a las quejas y apelaciones ingresadas a la Unidad de Inspección ORGNIC, derivadas antes, durante y después de cada operación en las actividades de inspección.

### 3. Responsables

**3.1** Implementar, mantener y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como analizar y dar seguimiento a las quejas y apelaciones recibidas.

**3.2** Es responsabilidad de todo el personal involucrado en actividades de inspección el cumplir con lo estipulado en el presente procedimiento.

### 4. Descripción de actividades

**4.1** Cuando la Unidad de Inspección ORGNIC recibe una queja, confirma si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable. Esto se registra en el formato **Revisión de quejas y apelaciones (FO-34)**

**4.2** La Unidad de Inspección ORGNIC es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones

**4.3** En la Unidad de Inspección ORGNIC las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.

**4.4** El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones incluye como mínimo los elementos y métodos siguientes:

- a) Una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja o apelación y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta;
- b) El seguimiento y el registro en el formato de quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;
- c) Se asegura de que se toman las acciones apropiadas.

Esto se registra en el formato **Revisión de quejas y apelaciones (FO-34)**

**4.5** La Unidad de Inspección ORGNIC al recibir la queja o apelación es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para su validación. Se registra en el formato **Revisión de quejas y apelaciones (FO-34)**

**4.6** La Unidad de Inspección ORGNIC, siempre que sea posible, acusa de recibo la queja o apelación y facilita a quien presenta la queja o apelación los informes del progreso y del resultado de su tratamiento. Se dará respuesta dentro del plazo de 30 días a partir de la recepción de lo solicitado.

Se registra a través del formato **Revisión de quejas y apelaciones (FO-34)**

**4.7** La Alta Dirección, Gerente Técnico, serán los responsables de comunicar la decisión que se tome, revise y apruebe a quien presente la queja o apelación.

**4.8** La Unidad de Inspección ORGNIC, siempre que sea posible, notifica formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la misma, a través de un escrito impreso en hoja membretada con la decisión final, firmada por el Alta Dirección, Gerente técnico o Encargado de Calidad.

**4.9** La Unidad de Inspección ORGNIC pone a disposición el proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones para cualquier parte interesada en la **página web:** [www.orgnic.mx](http://www.orgnic.mx) **y mediante el correo electrónico:** [quejasydenuncias@orgnic.mx](mailto:quejasydenuncias@orgnic.mx), y de manera informativa al cliente en el **Contrato de Prestación de Servicios de Inspección (FO-11)**.

#### **5. Documentos de referencia o anexos:**

- Revisión de quejas y apelaciones (FO-34)
- Contrato de Prestación de Servicios de Inspección (FO-24)

#### **6. Referencias**

- NMX-EC-17020-IMNC-2014
- Ley de Infraestructura de la Calidad