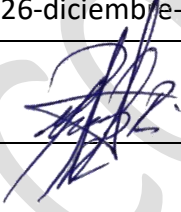
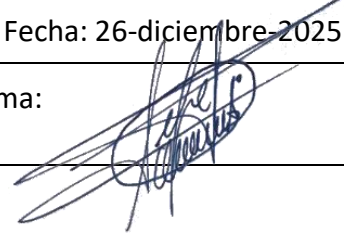


	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 1 de 7

ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS

CEMA Organic Certifier

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rubicela Ruiz Ramírez Gerente de operaciones	Ing. Nydia Lourdes Carreño Rodríguez Gerente de Calidad	Ing. Felipe Vivanco Vázquez Director General
Fecha: 26-diciembre-2025	Fecha: 26-diciembre-2025	Fecha: 26-diciembre-2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 2 de 7

Contenido

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	RESPONSABILIDADES	3
4.1	De CEMA Organic Certifier	3
4.2	Del Cliente	4
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4
6	REPORTE CIUDADANO.....	5
7	ANEXOS	7
8	CONTROL DE CAMBIOS	7

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 3 de 7

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento que CEMA Organic Certifier implementará para la recepción, evaluación, atención y seguimiento de las quejas, apelaciones y sugerencias de los clientes derivados de los servicios que ofrece y actividades desarrolladas, incluyendo aquellas relacionadas con los dictámenes de certificación emitidos; así como atender y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas por posibles incumplimientos a los requisitos y regulaciones nacionales o internacionales conforme al alcance de su acreditación y aprobación.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el personal de *CEMA Organic Certifier* encargado del Sistema de Calidad, atención al cliente y usuarios del servicio de certificación que interpongan una queja, apelación o sugerencia que esté relacionada con las actividades que realiza *CEMA Organic Certifier*.

Aplica al personal responsables del seguimiento a las denuncias ciudadanas por posibles hechos u omisiones que pongan en riesgo la conformidad de los productos certificados.

3 DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del cliente de evaluación de la conformidad al OC, de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho objeto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al OC, relacionada con el servicio o procedimiento de certificación, para la que se espera una respuesta.
- **Sugerencia:** Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el OC.

4 RESPONSABILIDADES

4.1 De CEMA Organic Certifier

Es responsabilidad de todo el personal que participa en la gestión de este procedimiento, conocer y aplicar correctamente lo establecido en el mismo.

Recibir las quejas, apelaciones o sugerencias de los clientes y usuarios del sistema de certificación y verificar la implementación de las acciones o medidas pertinentes para evitar su reincidencia, es importante mencionar que el personal relacionado con la atención a la queja no deberá haber tenido relación laboral o de consultoría en por lo menos dos años posteriores al término de sus actividades, para el mantenimiento de la imparcialidad.

Recibir y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas que sean presentadas por posibles hechos u omisiones por parte de los clientes a quienes se les haya emitido un certificado.

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 4 de 7

Atender en un periodo no mayor 10 días naturales las reclamaciones presentadas por los interesados.

4.2 Del Cliente

Presentar las quejas, apelaciones o sugerencias con las evidencias e información suficiente para su análisis, evaluación y dictaminación.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- 1) Todo cliente podrá manifestar sus sugerencias o inconformidad a través de quejas o apelaciones sobre un dictamen emitido por CEMA Organic Certifier como parte del proceso de evaluación de la conformidad o por el actuar del personal que participe en el proceso de certificación, a través de vía telefónica, página web <https://www.certiagro.org.mx/>, <https://www.cemaorganic.com> o correo electrónico de contacto calidad@certiagro.org.mx, en el caso de apelaciones el cliente cuenta con un periodo no mayor 10 días hábiles posteriores a la conclusión de la actividad o de haber recibido el dictamen objeto de la apelación.
- 2) El Gerente de Calidad deberá recibir y registrar las sugerencias, quejas o apelaciones presentadas a *CEMA Organic Certifier* en el formato *CER-FOR-07.1 Registro de quejas, apelaciones y sugerencias*, evaluar y confirmar si la sugerencia, queja o apelación está relacionada con las actividades de certificación de *CEMA Organic Certifier*.
- 3) El Gerente de Calidad debe acusar de recibo a través de correo electrónico en un periodo no mayor a 2 días naturales a su recepción, en dicho acuse deberá indicar si procede o no la atención de las mismas y en su caso deberá indicar los tiempos de respuesta al quejoso, así como hacerlo del conocimiento a la Dirección General. Para el caso de sugerencias, serán evaluadas para considerar su presentación al Comité de Imparcialidad para la emisión de sus opiniones o comentarios.
- 4) Cuando se traten quejas relacionadas con la información contenida en el certificado emitido por *CEMA Organic Certifier*, la atención y respuesta será responsabilidad de la Gerencia de Calidad, en un plazo no mayor a 3 días naturales contados a partir de la recepción de la queja, y cuando se justifique realizando los cambios pertinentes conforme al *CER-PRO-01 EMISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS*.
- 5) Los criterios para definir, si proceden o no las quejas o apelaciones pueden incluir, pero no están limitados a los siguientes supuestos:
 - a. Presentación de quejas de manera verbal o expresar descontento sin razón justificada.
 - b. Actividades no relacionadas con los esquemas de Certificación que opera *CEMA Organic Certifier*.
- 6) Cuando la queja o apelación se deba atender, el Gerente de Calidad en coordinación con la Gerencia de operaciones realizarán la valoración de la queja o apelación para lo cual el quejoso debe proporcionar las evidencias objetivas documentadas suficientes para respaldar su queja

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 5 de 7

o apelación, para dicha valoración se tienen hasta 5 días naturales para su determinación y notificación al Área correspondiente.

- 7) Si después de la valoración se determina que se deben implementar acciones correctivas, el área que haya dado origen a la queja y/o apelación debe implementar dichas acciones y al finalizar deberá notificarlo a la Gerencia de Calidad en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir de su notificación, las cuales deben quedar registradas en el formato *CER-FOR-07.1 Registro de quejas, apelaciones y sugerencias* y generar los formatos CER-FOR-09.1 Análisis de no conformidades y CER-FOR-09.2 Acciones preventivas y correctivas.
- 8) El Gerente de Calidad debe realizar la verificación y registro de las acciones implementadas y si las mismas cumplen con el objetivo de atender la queja o apelación; caso contrario, el Gerente de Calidad debe solicitar al Área responsable que implemente acciones adicionales, dicha actividad debe hacerse en un periodo de hasta 5 días naturales.
- 9) Una vez que las acciones correctivas hayan sido verificadas y se haya cumplido con la atención a la queja o apelación, el Gerente de Calidad debe notificar a través de un comunicado vía electrónica al correo de contacto del quejoso dentro del mismo periodo del punto anterior las acciones tomadas.
- 10) Todas las acciones implementadas en la atención a una queja o apelación presentada por un cliente, se deberá presentar al Comité de Imparcialidad en la primera sesión ordinaria o extraordinaria que se celebre posterior a la conclusión de la actividad descrita en el punto anterior; a fin de que dicho Comité emita sus comentarios o recomendaciones que correspondan, o en su caso determinar cuando sea necesario gestionar la intervención de un asesor legal, dicha actividad se considera como una acción posterior para la atención de la queja o apelación.

6 REPORTE CIUDADANO

Todo ciudadano podrá presentar a *CEMA Organic Certifier* un reporte o denuncia cuando se sospeche de posibles hechos u omisiones que atenten contra el cumplimiento de los requisitos bajo los cuales fue certificado un producto, conforme a lo siguiente:

- 1) Para atender los reportes o denuncias, se deben presentar mediante escrito libre al correo electrónico de contacto: calidad@certiagro.org.mx o a través de la página web <https://www.certiagro.org.mx/>, <https://www.cemaorganic.com> la siguiente información:
 1. Nombre, firma, correo electrónico y teléfono de contacto de quien reporta o denuncia.
 2. Deberá especificar si existe alguna evidencia que relacione a **CEMA Organic Certifier** con la persona o empresa reportada.
 3. Nombre y domicilio de la persona física o Moral (empresa) que se reporta o denuncia.

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 6 de 7

4. Ubicación geográfica en caso de contar con la información o mapa de ubicación de la persona o empresa que se está reportando.
5. Producto(s) involucrado(s) y la marca comercial bajo la cual se comercializa.
6. Breve descripción del hecho u omisión observada y por la cual se presenta el reporte o denuncia.

Cuando el interesado haga el reporte vía telefónica, se deberá proporcionar el formato *CER-FOR-07.2 Reporte ciudadano*, para su llenado y envío al correo electrónico de contacto.

- 2) *CEMA Organic Certifier* solo realizará el análisis y evaluación de la información contenida en los reportes cuando exista evidencia suficiente de que el involucrado cuenta con un certificado emitido por *CEMA Organic Certifier*; para lo cual se deberá considerar lo siguiente:
7. Si se determinan riesgos a la conformidad del producto certificado, se podrán llevar a cabo visitas de vigilancia en las unidades o instalaciones involucradas.
8. Cuando la información carezca de sustento o evidencias que permitan determinar un riesgo, se solicitará a quien presente el reporte proporcione la información mínima necesaria de conformidad con el formato *CER-FOR-07.2 Reporte ciudadano*.
- 3) *CEMA Organic Certifier* contará con un periodo de hasta 5 días hábiles para dar aviso a la Autoridad o dueño del esquema sobre el reporte recibido; así como las acciones a implementar, para los fines que estimen pertinentes.
- 4) La visita de vigilancia deberá realizarse conforme al proceso *CER-PRO-05 VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN* sin previo aviso, para lo cual *CEMA Organic Certifier* contará con un periodo de hasta 20 días hábiles posteriores a la recepción del reporte.
- 5) El informe de la visita de vigilancia y evidencia deberá ser evaluada por el Comité de Certificación, conforme al procedimiento *CER-PRO-06 MANTENIMIENTO, MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN*; e independientemente del dictamen emitido, se dará aviso a la autoridad o dueño del esquema sobre los hallazgos de dicha visita y acciones implementadas, para los fines que estime pertinentes.
- 6) *CEMA Organic Certifier* debe comunicar las acciones implementadas y resultados obtenidos de la atención del reporte o denuncia a quien lo haya presentado, dicha notificación será mediante un comunicado debidamente firmado vía correo electrónico, en un periodo de hasta 10 días hábiles posteriores a la visita de vigilancia.
- 7) Toda la información generada como parte del seguimiento a los reportes ciudadanos estarán integrados en una carpeta específica para su consulta por parte de la autoridad o dueño del esquema.

	ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS O REPORTES CIUDADANOS.			CÓDIGO: CER-PRO-07
	Emisión: 26 de diciembre de 2025	Edición: 04	Reemplaza a: 03	Página 7 de 7

7 ANEXOS

- CER-FOR-07.1 Registro de quejas, apelaciones, sugerencias y reporte ciudadano.
CER-FOR-09.1 Análisis de no conformidades
CER-FOR-09.2 Acciones preventivas y correctivas

8 CONTROL DE CAMBIOS

No. de edición	No. Revisión/Fecha	Descripción de cambios
01	08-Feb-2020	Elaboración y aprobación del documento.
01	01 01-dic-2020	1. Corrección de redacción de numeral 5, inciso 1), 2) y 3). Ajuste de dirección de correo electrónico de contacto en el numeral 5 inciso 1) y numeral 6 inciso 1). 2. Ajuste de portada "título de procedimiento"
01	02 30-marzo-2021	1. Sin cambios.
02	15-julio-2022	2. En el punto 4.1 se aclara que el personal relacionado con la atención a la queja no debe tener relación con el quejoso que cause conflicto de interés. 3. En el punto 6, Se agrega la página web para ingreso de reportes ciudadanos. 4. Se deroga CER-FOR-07.2 y se agrega al formato CER-FOR-07.1.
03	17-enero-2024	1. Se actualiza el nuevo logotipo y se reubica el control de cambios
04	26-diciembre-2025	Se cambió el logotipo y el nombre de razón social. Se agrega días de respuesta a las quejas y apelaciones, así como se pasan de días hábiles a naturales.