

**PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES.**

Clave: P7M

Versión: 4-040222

Vigencia: a partir del 4 de febrero de 2022

Páginas 4

Elaboró: Thalia Xochitl Torres Barajas.  
Gabriela Fernanda Almanza Aguilar.

Revisó: Eli Tonatiuh Selva Hernández

Autorizó: Juan Ramón González Sáenz Pardo

 **1. FINALIDAD.**

1.1. Definir el procedimiento para el tratamiento de Apelaciones y Quejas que pudieran presentarse durante cualquier parte del proceso de Certificación.

**2. ALCANCE.**

2.1. A la Dirección General (DG) del Organismo Nacional de Certificación y Servicios Ganaderos, A.C. (ONCESEGA).

**3. GLOSARIO.**

3.1. Ver capítulo 9 del Manual de Calidad del ONCESEGA.

**4. REFERENCIA PARA LA OPERACIÓN.**

- 4.1. NMX-EC-17065-IMNC-2014 “Requisitos para Organismos que Certifican productos, procesos y servicios”.
- 4.2. Manual de Calidad, capítulo 7.13.
- 4.3. P16M. Procedimiento para el control de registros.
- 4.4. P18M. Procedimiento para acciones correctivas.
- 4.5. Formato: Apelaciones y Quejas (F1P7M).
- 4.6. Formato: Bitácora de seguimiento a Quejas, Sugerencias o Felicitaciones (F3P7M).
- 4.7. Formato: Seguimiento de Acciones Correctivas (F1P18M).

**5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.****5.1. Apelaciones y Quejas.**

- 5.1.1. El ONCESEGA dispone de los siguientes medios para la recepción de las Quejas y Apelaciones de las partes interesadas o de los Terceros Especialistas Autorizados (TEA's), en Movilización y Buenas Prácticas Pecuarías:
- 5.1.1.1. Correo electrónico: [juanramon.gonzalez@cnog.com.mx](mailto:juanramon.gonzalez@cnog.com.mx), [eli.selva@cnog.com.mx](mailto:eli.selva@cnog.com.mx) y/o [thalia.torres@cnog.com.mx](mailto:thalia.torres@cnog.com.mx)
- 5.1.1.2. Buzón de la página electrónica del ONCESEGA.
- 5.1.1.3. Buzones físicos colocados en los Centros de Certificación Zoosanitaria (CCZ's).
- 5.1.1.4. Buzón físico en sus oficinas centrales.
- 5.1.2. Todas las Quejas y Apelaciones que se reciban por cualquier medio descrito en el punto 5.1.1, deberán ser turnadas a la DG del Organismo.
- 5.1.3. Todas las Quejas y Apelaciones que sean recibidas en el CCZ, deberán ser enviadas (de forma física o digitalizada) dentro de los primeros 3 días posteriores de haberse recibido.
- 5.1.4. El registro de la Queja y/o Apelación se llevará a cabo utilizando el F1P7M, esta actividad será llevada a cabo por la DG o por quien esta designe.
- 5.1.5. El registro de las Quejas y/o Apelaciones se mantendrá de acuerdo al P16M.

- 5.1.6. La DG mantendrá un registro de todas las Quejas y/o Apelaciones recibidas a través del F3P7M, el cual se mantendrá de acuerdo al P16M.
- 5.1.7. Las Quejas y Apelaciones se responderán en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la recepción en la DG del ONCESEGA..
- 5.1.8. El afectado y la Dirección General de Inocuidad Agroalimentaria, Acuícola y Pesquera (DGIAAP) o a la Dirección General de Salud Animal (DGSA) del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) según sea el caso, serán notificados de la respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
- 5.1.9. La DG garantizará que el o las personas involucradas en la Queja y/o Apelación no sean asignadas para participar en la respuesta.
- 5.1.10. Aquellas Quejas y/o Apelaciones que no cuenten con remitente, serán atendidas pero no se generará una respuesta a la misma.
- 5.1.11. El objetivo de la política de tratamiento de quejas, es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las quejas de nuestros clientes a fin de garantizar la satisfacción de los mismos hacia el ONCESEGA.

## 5.2. Apelaciones.

- 5.2.1. El Comité Técnico del ONCESEGA resolverá las Apelaciones que se reciban en el ONCESEGA y que se generen entre los clientes y los TEA's.

## 6. DEBERES Y DERECHOS.

- 6.1. La DG debe registrar todas las quejas y/o apelaciones que reciba directamente o mediante los buzones físicos que se encuentran en oficinas centrales del ONCESEGA o en los CCZ's, a las cuales deberá darles seguimiento hasta su conclusión.
- 6.2. Los clientes tienen el derecho de presentar sus quejas o apelaciones mediante el envío a través de correos electrónicos o depositarlas en los buzones físicos que se encuentran en oficinas centrales del ONCESEGA o en los CCZ's.

## 7. ACTIVIDADES.

### 7.1. Quejas.

Orden o paso	Actividad			Realiza
1	El cliente o el TEA envía un correo electrónico manifestando su Queja. (En caso de que la Queja sea recibida por alguna de las áreas del ONCESEGA, la turnará a la DG).	El cliente o el TEA, presenta de manera escrita, a través del F1P7M, su Queja y la coloca en el "Buzón de Quejas y Apelaciones" que para tal efecto el ONCESEGA ha dispuesto en sus oficinas centrales. (En caso de que la Queja sea recibida por alguna de las áreas del ONCESEGA, la turnará a la DG).	El cliente presenta de manera escrita, a través del F1P7M, su Queja y la coloca en el "Buzón de Quejas y Apelaciones" que para tal efecto el CCZ ha dispuesto en sus instalaciones. El TEA enviará la queja, de manera digitalizada al correo electrónico de la DG o de manera física a las oficinas centrales del ONCESEGA, dentro de los primeros 3 días posteriores de haberla recibido.	TEA o cliente
2	Analiza si la Queja se relaciona con las actividades de certificación del ONCESEGA:			DG o personal que esta designe

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es así, pasa al orden 3.</li> <li>• En caso contrario se notifica al cliente o al TEA, con copia a la DGIAAP o a la DGSA del SENASICA según sea el caso, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, vía correo electrónico, los motivos por los cuales no es procedente la Queja y guarda evidencia del motivo por el cual no fue procedente (<b>FIN</b>).</li> </ul>	
3	Acusa de recibido al cliente o al TEA, el cual puede llevarse a cabo vía correo electrónico o a través de una copia del F1P7M, mismo que incluirá nombre de quien recibe, fecha y firma.	DG o personal que esta designe
4	Registra la queja en el F3P7M, siguiendo los lineamientos que se especifican en el mismo formato.	DG o personal que esta designe
5	Canaliza a un área del ONCESEGA, que no esté involucrada en la Queja para la atención de la misma.	DG o personal que esta designe
6	Analiza la Queja y elabora la propuesta de acción correctiva utilizando el formato " <i>Seguimiento de Acciones Correctivas</i> " (F1P18M).	DG o personal que esta designe
7	Recibe la propuesta del punto 6, la evalúa, emite sus comentarios al área involucrada y su aprobación. En caso de rechazarla, regresa al orden o paso 6.	DG o personal que esta designe
8	Envía la respuesta al TEA o cliente con copia a la DGIAAP o a la DGSA del SENASICA según sea el caso, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.	DG o personal que esta designe
9	Recibe la respuesta a su queja y la acepta ( <b>FIN</b> ), en caso contrario pasa al orden 10.	TEA o cliente
10	No acepta la respuesta y envía a la DG su inconformidad.	TEA o cliente
11	Analiza la causa de rechazo a la respuesta enviada por el ONCESEGA y en caso de proceder regresará al orden o paso 2.	DG o personal que esta designe

## 7.2. Apelaciones.

Orden o paso	Actividad			Realiza
1	El cliente envía un correo electrónico manifestando su Apelación. (En caso de que la Apelación sea recibida por alguna de las áreas del ONCESEGA, la turnará a la DG).	El cliente presenta de manera escrita, a través del F1P7M, su Apelación y la coloca en el " <i>Buzón de Quejas y Apelaciones</i> " que para tal efecto el ONCESEGA ha dispuesto en sus oficinas centrales. (En caso de que la Apelación sea recibida por alguna de las áreas del ONCESEGA, la turnará a la DG).	El cliente presenta de manera escrita, a través del F1P7M, su Apelación y la coloca en el " <i>Buzón de Quejas y Apelaciones</i> " que para tal efecto el CCZ ha dispuesto en sus instalaciones. El TEA enviará la apelación, de manera digitalizada al correo electrónico de la DG o de manera física a las oficinas centrales del ONCESEGA, dentro de los primeros 3 días posteriores de haberla recibido.	TEA o cliente
2	Analiza si la Apelación se relaciona con las actividades de certificación del ONCESEGA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es así, pasa al orden 3.</li> <li>• En caso contrario se notifica al cliente vía correo electrónico, con copia a la DGIAAP o a la DGSA del SENASICA según sea el caso, en un plazo</li> </ul>			DG o personal que esta designe

	no mayor a 10 días hábiles los motivos por los cuales no es procedente la Apelación ( <b>FIN</b> ).	
3	Acusa de recibido al cliente la Apelación. El acuse de recibido puede llevarse a cabo vía correo electrónico o a través de una copia del F1P7M, mismo que incluirá nombre de quien recibe, fecha y firma.	DG o personal que esta designe
4	Registra la Apelación en el F3P7M, siguiendo los lineamientos que se especifican en el mismo formato.	DG o personal que esta designe
5	Analiza la Apelación y elabora la propuesta de acción correctiva utilizando el formato " <u>Seguimiento de Acciones Correctivas</u> " (F1P18M).	DG o personal que esta designe
6	Presenta la propuesta de acción correctiva al Comité Técnico del ONCESEGA.	DG o personal que esta designe
7	Recibe y analiza la propuesta de acción correctiva a la Apelación, y si la acepta continúa al orden o paso 8; en caso contrario pasa al orden o paso 9.	Comité Técnico del ONCESEGA
8	Envía la respuesta al TEA o cliente con copia a la DGIAAP o a la DGSA del SENASICA según sea el caso, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.	DG o personal que esta designe
9	El apelante acepta la resolución del Comité Técnico ( <b>FIN</b> ), en caso contrario pasa al orden o paso 10.	DG o personal que esta designe
10	No acepta la propuesta de acción correctiva para la Apelación por parte de la DG o personal que esta designó y la regresa a DG (pasa al paso u orden 12).	Comité Técnico del ONCESEGA
11	No acepta la propuesta y envía a DG su inconformidad (pasa al paso u orden 12).	TEA o cliente
11	Analiza la causa de rechazo a la respuesta del punto 10 y/o 11 y regresará al orden o paso 2.	DG o personal que esta designe