



Ámbito de acción	Elemento	Tipo	Número	Edición
ADM	6112	P	01	20/10/2017
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Revisión	Versión
Pablo Urbina			0	1.0

**Procedimiento de quejas y apelaciones**



## Procedimiento de quejas y apelaciones

### 1. Propósito

1.1. Garantizar que toda queja o apelación será investigada y evaluada de forma imparcial y confidencial, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación, dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas.

### 2. Alcance

2.1. Este procedimiento aplica para el tratamiento de quejas y apelaciones a las actividades de certificación de LA PLATAFORMA AGRICULTURA EN LIMA.

### 3. Referencias

- Manual de calidad del sistema de certificación (**ADM-000-M-01**) cláusulas **6.1.12**
- Procedimiento de acciones correctivas (**ADM-95-P-01-1.0**)

### 4. Responsabilidades

4.1. El comité de certificación vela por el cumplimiento y ejecución de este procedimiento en todo momento.

### 5. Procesos

#### 5.1. Quejas

##### 5.1.1. Presentación de la queja

La queja es presentada por una organización o cualquier personal que forma parte del sistema local de certificación de LA PLATAFORMA AGRICULTURA EN LIMA, la queja debe estar relacionada con las actividades de certificación.

La queja debe ser presentada en el formato (**ADM-6112-F-02-1.0**) correctamente diligenciado.

##### 5.1.2. Análisis de la queja

El comité de certificación es quien determina si la queja está relacionada o no con las actividades de certificación desarrolladas por LA PLATAFORMA AGRICULTURA EN LIMA.

Si es una queja válida, el comité de certificación realiza el respectivo análisis e implementa acciones correctivas y preventivas, siguiendo el procedimiento de acciones correctivas **ADM-95-P-01-1.0** para eliminar la queja y las causas que la originaron. Además elabora un informe donde se detalla la queja presentada, la medida correctiva ejecutada y la medida preventiva implementada para eliminarla.

Si no es una queja válida, el comité de certificación notifica a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.

Todas las quejas se consideran información de entrada para mejorar el servicio de certificación, las quejas son registradas en el formato control de quejas y apelaciones (**ADM-6112-F-01-1.0**).

#### 5.2. Apelaciones





Ámbito de acción	Elemento	Tipo	Número	Edición
ADM	6112	P	01	20/10/2017
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Revisión	Versión
Pablo Urbina			0	1.0

**Procedimiento de quejas y apelaciones**

### 5.2.1. Presentación de la apelación

La apelación es presentada por una organización o cualquier personal del sistema local de certificación que no esté de acuerdo con un dictamen emitido por LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA.

La apelación debe ser presentada en el formato (**ADM-6112-F-02-1.0**) correctamente diligenciado.

### 5.2.2. Análisis de la apelación

El comité de certificación determina si la apelación presentada puede catalogarse como apelación. Si se determina que no lo es, se tipifica como queja y se le da respuesta como tal. Las apelaciones están relacionadas únicamente con el procedimiento de dictaminación (ver procedimiento **DIC-615-P-01-1.0**).

Si se determina que es una apelación, el comité de certificación realiza el respectivo análisis e implementa acciones correctivas y preventivas, siguiendo el procedimiento de acciones correctivas **ADM-95-P-01-1.0** para eliminar la apelación y las causas que le dieron origen. Asimismo, elabora un informe donde se detalla la apelación presentada por la organización, la medida correctiva ejecutada y la medida preventiva implementada para eliminar la causa de la apelación.

Todas las apelaciones se consideran información de entrada para mejorar el servicio de certificación, las apelaciones son registradas en el formato control de quejas y apelaciones (**ADM-6112-F-01-1.0**).

## 5.3. Confidencialidad

La información o documentación que la organización haya proporcionado a LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA para efecto de la apelación o queja, será mantenida bajo estricta confidencialidad. LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA no permitirá, salvo si lo requiere la ley, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito de la organización (la aprobación por parte de la organización se podrá evidenciar mediante la impresión de un correo electrónico o cualquier otro medio escrito).

## 5.4. Generalidades del proceso

LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA establece como política de quejas y apelaciones, realizar el exhaustivo análisis y seguimiento que conlleve a la generación de soluciones eficientes y eficaces, que permitan eliminar la causa de raíz y prevenir que se repita nuevamente, para garantizar la eficacia de los servicios de certificación.

- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.
- Si la apelación y/o queja no tienen remitente, LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA, se reserva el derecho de darle seguimiento
- Únicamente se tramitan las apelaciones y quejas, recibidas de forma **justificada** y con soportes de la misma por parte de las organizaciones, autoridades, personas que consumen, otras personas, empresas u organizaciones.
- Las apelaciones solo se recibirán **máximo 15 días calendario** luego de la entrega del certificado
- Tiempos:
  - Quejas:
    - 5 días hábiles para dar respuesta sobre la validación y revisión.
    - 5 días hábiles para investigar la queja y generar el plan de acción según aplique.





<b>Ámbito de acción</b>	<b>Elemento</b>	<b>Tipo</b>	<b>Número</b>	<b>Edición</b>
ADM	6112	P	01	20/10/2017
<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Revisión</b>	<b>Versión</b>
Pablo Urbina			0	1.0

**Procedimiento de quejas y apelaciones**



- 5 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
- LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA tomará el tiempo que se requiera para la implementación del plan de acción, garantizando que toda queja se le dará su respectivo tratamiento y cierre.
- Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la queja, se dará un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta sobre la finalización del proceso y el tratamiento del mismo.
- Apelaciones:
  - 10 días hábiles para dar respuesta sobre la validación y revisión.
  - 10 días hábiles para investigar la apelación y generar el plan de acción según aplique.
  - 10 días hábiles para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas.
  - LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA tomará el tiempo que se requiera para la implementación del plan de acción, garantizando que toda apelación se le dará su respectivo tratamiento y cierre.
  - Una vez finalizado el proceso de tratamiento de la apelación, se dará un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta sobre la finalización del proceso y el tratamiento del mismo.
- Dependiendo la complejidad de la acción interpuesta, puede variar los días para poder resolver la queja o apelación.
- El comité de certificación acusa recibo de la apelación y/o queja y proporciona a quien apela los informes del avance y el resultado.
- La decisión a comunicar a quien apela o interpone la queja, se toma, revisa y aprueba, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.
- La decisión tomada en respuesta a las quejas y apelaciones interpuestas, será unánime y de carácter irrevocable
- En caso que la apelación dé a favor de quien apela o interpone la queja, LA PLATAFORMAAGRICULTURA EN LIMA realizará todos los trámites necesarios para revocar el dictamen de certificación y/o dictamen del paquete de reporte según sea el caso.
- El comité de certificación garantizará que la(s) personas(s) involucrada(s) en la apelación o queja, no serán asignadas para atenderlas

## 6. Anexo I

### Procesos

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inicio	
2	Presentar queja o apelación diligenciada en el formato <b>ADM-6112-F-02-1.0</b> a través de correo electrónico o impreso	Quien apela o interpone la queja
3	Recibir formato <b>ADM-6112-F-02-1.0</b>	Comité de certificación
4	Generar carta a quien apela o interpone la queja, acusando recibido e indicando el consecutivo y que la queja o apelación está en proceso de validación e investigación. Firmada por quien preside del comité de certificación	Comité de certificación
5	Determinar si es una queja o apelación  APELACIÓN: Ir a etapa 6 QUEJA: ir a etapa 7	Comité de certificación





Ámbito de acción	Elemento	Tipo	Número	Edición
ADM	6112	P	01	20/10/2017
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Revisión	Versión
Pablo Urbina			0	1.0

**Procedimiento de quejas y apelaciones**

6	¿La apelación es válida? SI → IR A ETAPA 9 NO → IR A ETAPA 7	Comité de certificación
7	¿La queja es válida? SI → IR A ETAPA 9 NO → IR A ETAPA 7	Comité de certificación
8	Realizar el respectivo análisis implementando acciones correctivas pertinentes	Comité de certificación
9	Iniciar una acción correctiva y/o preventiva	Comité de certificación
10	Realizar el informe respectivo y dejar constancia del cierre del mismo, notificando quien apela o interpone la queja	Comité de certificación
11	Notificar a las partes interesadas que el proceso se da por terminado, explicando el motivo	Comité de certificación
12	Archivar los registros según el procedimiento <b>ADM-722-P-01-1.0</b> y realizar el seguimiento de las acciones correctivas de las quejas y apelaciones registradas en <b>ADM -6112-F-01-1.0</b>	Comité de certificación

## 7. Registros

ADM-6112-F-01-1.0 (Control de quejas y apelaciones)  
ADM-6112-F-02-1.0 (Formato de quejas y apelaciones)

## 8. Historial de revisiones

Descripción de cambios	Responsable	Fecha modificación	Versión	Revisión
Emisión inicial	Pablo Urbina	20/10/17	1.0	0