

Procedimiento de Gestión de reclamos / *Complaint management procedure*

Tabla de contenido / *Table of contents*

1. Objetivo / <i>Objective</i>	1
2. Alcance / <i>Scope</i>	1
3. Referencias Normativas / <i>Normative References</i>	1
4. Términos y definiciones / <i>Terms and definitions</i>	2
5. Responsabilidad y autoridad / <i>Responsibility and authority</i>	3
6. Procedimiento / <i>Procedure</i>	3
7. Registros / <i>Records</i>	7
8. Anexos / <i>Annexes</i>	7
9. Identificación de cambios / <i>Identification of changes</i>	8

1. Objetivo / *Objective*

Definir las etapas para el tratamiento de los reclamos y/o quejas relacionadas con los servicios prestados por la entidad acreditada. / *Define the stages for the treatment of claims and/or complaints related to services provided by IMOcert.*

2. Alcance / *Scope*

Aplica a todo el personal de oficina o freelance para el tratamiento de reclamos y/o quejas de los clientes y usuarios de los servicios la entidad acreditada. / *Applies to all office or freelance personnel for the treatment of claims and/or complaints from clients and users of the accredited entity's services.*

Las apelaciones son tratadas conforme el procedimiento IMOcert CAL 1.3.10.1 Gestión Apelaciones. / *Appeals are handled according to the IMOcert CAL1.3.10.1 Appeal procedure.*

3. Referencias Normativas / *Normative References*

Las siguientes normas contienen disposiciones que constituyen requisitos para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. / *The following standards contain provisions that are requirements for the establishment of the IMOcert QMS. The editions indicated were in force at the time of publication of this document.*

ISO 17065:2012 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios/ *ISO 17065:2012 Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services.*

Ley de Productos orgánicos de México (LPO) y Ley de la infraestructura de la calidad (LIC) / *Mexican Organic Products Law (LPO) and Quality Infrastructure Law (LIC)*

Decreto Supremo 002-2020-MINAGRI Reglamento de Certificación y Fiscalización de la Producción Orgánica – Artículo 23 inciso 25 / *Supreme Decree 002-2020-MINAGRI Regulation of Certification and Control of Organic Production - Article 23 paragraph 25*



4. Términos y definiciones / *Terms and definitions*

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en Normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 17065 e ISO 10002. / *For the purpose of this document, are applicable terms and definitions given in ISO 9000, ISO 9001, ISO 17065 and ISO 10002.*

- 4.1. Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención del personal de una institución. / **COMPLAINT:** *It is the expression of dissatisfaction referred to the provision of a service or the deficient attention of the personnel of an institution.*
- 4.2. Queja:** Toda situación en la que una relación/cliente muestra su disconformidad con el tratamiento recibido por la persona o área responsable. / **CLAIM:** *any situation in which a relationship/client shows his/her dissatisfaction with the treatment received by the person or area responsible.*
- 4.3. Principios considerados en la gestión de reclamos y/o quejas:** / *Principles considered in the management of claims and/or complaints:*
- 4.3.1. **Visibilidad:** La información acerca de cómo y dónde reclamar debe ser conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas. / **Visibility:** *Information about how and where to complain should be known to clients, staff and other interested parties.*
- 4.3.2. **Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de los reclamos y/o quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Todo reclamante debe poder manifestar su inquietud. / **Accessibility:** *The complaint and/or claim handling process must be easily accessible to all complainants. All complainants must be able to express their concerns.*
- 4.3.3. **Respuesta diligente:** La recepción de cada reclamo y/o queja debe ser informada al reclamante inmediatamente. Serán tratadas con prontitud. Se mantendrá informado al reclamante del progreso de su reclamo y/o queja. / **Diligent response:** *Receipt of each claim and/or complaint must be reported to the complainant immediately. They will be dealt with promptly. The complainant will be kept informed of the progress of his or her claim and/or complaint.*
- 4.3.4. **Objetividad:** Cada reclamo y/o queja será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial. / **Objectivity:** *Each claim and/or complaint will be treated fairly, objectively and impartially.*
- 4.3.5. **Costos:** El tratamiento de los reclamos y/o quejas no tiene ningún costo para el reclamante. / **Costs:** *There is no cost to the claimant for the processing of claims and/or complaints.*
- 4.3.6. **Confidencialidad:** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento del reclamo y/o queja, y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante. / **Confidentiality:** *Personal information of the claimant will only be made available when it is necessary for the processing of the claim and / or complaint, and will not be disclosed without the express consent of the client or claimant.*
- 4.3.7. **Enfoque al cliente:** IMOCert aplica el enfoque al cliente, por lo tanto, la retroalimentación es importante. / **Focus on the client:** *IMOCert applies customer focus, therefore feedback is important.*
- 4.3.8. **Mejora continua:** La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y/o reclamos y de la calidad de los servicios son un objetivo permanente de IMOCert. / **Continuous improvement:** *The continuous improvement of the processing of complaints and / or claims and the quality of services are a permanent objective of IMOCert.*
- 4.3.9. **Tipos de reclamo, queja o denuncia:** el origen puede ser de diferentes fuentes como UE (casos OFIS), dueños de esquema, CB, operadores, clientes, autoridades nacionales, etc./ **Types of claims, complaints or reports:** *these may originate from various sources, such as the EU (OFIS cases), scheme owners, CBs, operators, customers, national authorities, etc.*

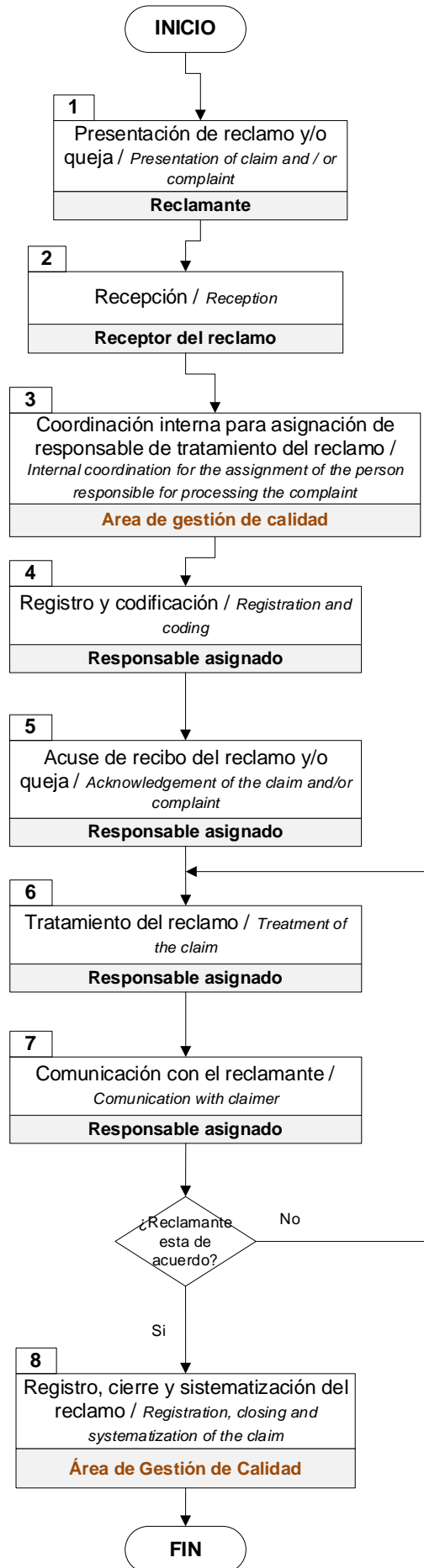
5. Responsabilidad y autoridad / Responsibility and authority

<p>5.1. Líder / Leader</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de Gestión de Calidad / <i>Quality Management Area</i> 	<p>5.2. Equipo / Team</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de IMOcert (Receptores de reclamos y/o quejas) / <i>IMOcert Staff (Complaint and/or grievance receivers)</i> ▪ Áreas involucradas en el proceso/ <i>Areas involved in the process</i>
---	--

6. Procedimiento / Procedure

El procedimiento para la gestión de reclamos del cliente se describe a continuación: / *The procedure for handling customer complaints is described below:*

<p>6.1. Entradas / Inputs</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo, denuncia y/o queja / <i>Claim, complaint and/or grievance</i> 	<p>6.2. Salidas / Output</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de cierre en plataforma de datos / <i>Closing record on data platform</i>
---	--



Nº	Proceso / Process	Detalle / Detail	Responsable / Responsible
1	<p>Presentación de reclamo y/o queja / Presentation of claim and / or complaint</p>	<p>El reclamante puede presentar su reclamo o queja por diferentes medios: / <i>The claimer may present his or her claim or complaint by different means:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por escrito: remitiendo a las siguientes direcciones, según en que país se encuentre: / <i>In writing: sending to the following addresses, depending on the country you are in:</i> <p>Bolivia: Calle Pasos Kanki 2144 (zona Cala Cala), Cochabamba.</p> <p>Chile: Calle en 5 de abril oficina 315 Chillan, Patagonia.</p> <p>Honduras: Barrio San Miguel, media cuadra al este del parque Soberanía, calle que conduce a Ihcafe, Marcala</p> <p>México: Calle Nezahualcóyotl #6, despacho #101. Colonia Centro, Texcoco, Estado de Mx.</p> <p>Nicaragua: Ciudad Jardín No. E-15, de almacenes TROPIGAS 1 cuadra al sur, 25 varas al oeste. Contiguo a TELEREPUESTO. Managua</p> <p>Paraguay: Calle Dr. Ezequiel González Alsina N° 432 casi Independencia Nacional, Barrio Florida, San Lorenzo. Dpto. Central</p> <p>Perú: Av. Francisco Lazo 1843, Lince.</p> <p>República dominicana: Calle D No. 2, sector Costa Verde, Santo Domingo,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico de reclamos / <i>Complaints e-mail:</i> reclamos@imocert.bio ▪ Redes sociales: Mensaje interno mediante Facebook o chat en vivo desde página web. / <i>Social networks: Internal message via Facebook or live chat from website</i> ▪ Llenando el formulario del apartado "reclamos" de la Página web: siguiendo el enlace / <i>By filling out the form in the "complaints" section of the web site: following the link Contáctanos IMOCert</i> ▪ Correo electrónico de oficiales de servicio o institucional/ Service or institutional officers' email addresses: imocert@imocert.bio 	<p>Reclamante / Claimer</p>
2	<p>Recepción / Reception</p>	<p>El receptor remite el reclamo y/o queja mediante correo electrónico al SGC. / <i>The recipient forwards the claim and/or complaint by email to the SGC.</i></p>	<p>Receptor del reclamo / Receiver of the claim</p>
3	<p>Asignación de responsable para el tratamiento / Assignment of person responsible for treatment</p>	<p>Dentro del área del sistema de gestión de calidad se asigna una persona para que gestione el reclamo, cumpliendo las etapas siguientes. / <i>Within the quality area, a person is assigned to manage the claim, fulfilling the following stages.</i></p>	<p>Área de gestión de calidad / Head of quality management</p>
4	<p>Registro y codificación /</p>	<p>Se registra el reclamo y/o queja en la plataforma (módulo: reclamos y apelaciones) con un código</p>	<p>Responsable asignado / Person in</p>

Nº	Proceso / Process	Detalle / Detail	Responsible / Responsible
	<i>Registration and coding</i>	<p>único de identificación y archiva los documentos de respaldo (evidencias, cartas, etc.) en el servidor de archivos del área del sistema de gestión integrado con el mismo código para permitir la trazabilidad de información. / <i>The assigned responsible registers the claim and/or complaint in the platform (module: claims and appeals) with a unique identification code and files the supporting documents (evidence, letters, etc.) in the file server of the quality area with the same code to allow the traceability of information.</i></p>	<i>charge assigned</i>
5	Acuse de recibo del reclamo y/o queja / Acknowledgement of the claim and/or complaint	<p>La recepción de cada reclamo o queja es notificada inmediatamente al reclamante vía e-mail. / <i>The receipt of each claim or complaint is immediately notified to the claimant.</i></p>	Responsible asignado / Person in charge assigned
6	Tratamiento del reclamo / Treatment of the claim	<p>La persona asignada inicia a una investigación minuciosa para determinar la causa raíz del reclamo y/o queja, mediante entrevistas con las personas involucradas y, si es requerido, revisión documental; también elabora un reporte cronológico.</p> <p>En base al análisis de causa raíz establece correcciones y acciones correctivas e informa al área del Sistema de gestión de calidad de la implementación de estas. El plazo máximo de entrega es de 20 días hábiles. / <i>The maximum delivery time is 20 working days.</i> / <i>The assigned person initiates a thorough investigation to determine the root cause of the complaint and/or claim, through interviews with the persons involved and, if required, document review; he/she also prepares a chronological report. Based on the root cause analysis, he or she establishes corrections and corrective actions and informs Quality Management of their implementation.</i></p> <p>Es importante retroalimentar a los involucrados internos de los resultados de la investigación y las acciones tomadas, antes de informar al reclamante. / <i>It is important to provide feedback to internal stakeholders on the results of the investigation and the actions taken, before informing the complainant.</i></p> <p>En el tratamiento de reclamos como casos OFIS, para el registro se debe seguir los lineamientos del procedimiento IMOcert GMA 2a.10.3.1 Manejo casos residuos, el seguimiento y análisis se realiza por el área de calidad. / <i>When handling complaints as OFIS cases, the IMOcert GMA 2a.10.3.1 procedure guidelines for residual case management must be followed for registration. Follow-up and analysis are carried out by the quality department.</i></p>	Responsible asignado / Person in charge assigned
7	Comunicación con el reclamante / Communication with claimer	<p>La persona asignada se comunica con el reclamante para informar sobre el resultado de la investigación. / <i>The assigned person contacts the complainant to report the outcome of the investigation.</i></p> <p>Si el reclamante no está de acuerdo con los resultados de la investigación y las acciones tomadas, si es necesario, se deberá volver al paso 6 para revisar nuevamente la investigación y las acciones tomadas. / <i>If the complainant disagrees with the</i></p>	Responsible asignado / Person in charge assigned

Nº	Proceso / Process	Detalle / Detail	Responsable / Responsible
		<p><i>results of the investigation and actions taken, if necessary, return to step 6 to review the investigation and actions taken again.</i></p> <p>Para casos en los cuales el reclamante no este de acuerdo con los resultados y no tenga fundamento su posición (considerando evidencias disponibles), se debe proceder con el cierre del reclamo y/o queja según el siguiente paso. / <i>For cases in which the complainant does not agree with the results and has no basis for his/her position (considering available evidence), the claim and/or complaint should be closed according to the following step.</i></p> <p>NOTA: Para el reglamento Ley de Producción orgánica de MX (LPO); todo reclamo deberá tratarse, resolverse y notificarse al operador, en un plazo máximo de 10 días; con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes. (Art. 163 de la LIC). / NOTE: <i>For the regulations of the Organic Production Law of MX (LPO), all complaints must be dealt with, resolved and notified to the operator within a maximum period of 10 days, with a copy to the competent Standardization Authorities (Art. 163 of the LIC).</i></p>	
8	Registro y cierre del reclamo / Registration and closing of the claim	Una vez cerrado el reclamo y/o queja, se registra la fecha de cierre y las acciones tomadas en la plataforma de base de datos y en las carpetas respectivas del servidor validando la documentación y evidencias. / <i>Once the claim and/or complaint has been closed, the closing date and the actions taken are recorded in the database platform and in the respective folders on the server, validating the documentation and evidence.</i>	Área del sistema de Gestión de Calidad / Quality Management System Area
9	Gestión de los reclamos, denuncias, quejas / Management of claims, complaints, and grievances	Durante la gestión se debe realizar seguimiento para garantizar el cierre efectivo de cada reclamo, verificando la implementación de las mejoras, cumplimiento de plazos y flujo del proceso. / <i>During the process, follow-up must be carried out to ensure the effective closure of each claim, verifying the implementation of improvements, compliance with deadlines and process flow.</i> Al cierre de cada gestión se debe sistematizar por medio de indicadores la gestión anual del proceso y posible issues para la mejora continua. / <i>At the end of each management period, the annual management of the process and possible issues for the continuous improvement process must be validated using indicators.</i>	Área del sistema de Gestión de Calidad / Quality Management System Area

7. Registros / Records

- Módulo de reclamos y apelaciones en **plataforma** / *Platform Complaints and Appeals Module*
- Módulo de **casos de residuos** en **plataforma** / *Residue case module on platform*

8. Anexos / Annexes

ANEXO I: Categorización interna de los reclamos, quejas y apelaciones / *Internal categorization of claims, complaints and appeals.*

9. Identificación de cambios / Identification of changes

A continuación, se describen los cambios realizados. / The changes made are described below.

Estado	Fecha de Inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Resp. Elabor	Resp. Rev.	Resp. Aprob.
No vigente	xx/XX/2021	10		CGM		
No Vigente	02/08/2023	11	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de oficinas regionales y convenios en el alcance del procedimiento - Periodicidad de la sistematización de los reclamos 	MDG	FVV	OG
No Vigente	03/04/2024	12	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo para el tratamiento de un reclamo conforme a reglamento de LPO (Art. 163 de la LIC) / <i>Time limit for the treatment of a claim under LPO regulations (Art. 163 of the LIC)</i> - Modificación de cargos de responsabilidad. / <i>Modification of positions of responsibility.</i> - Traducciones. / <i>Translations.</i> 	FVV	MDG	OG
No Vigente	12/09/2025	13	<ul style="list-style-type: none"> - Aclaración de cargos y terminologías generales. / <i>Clarification of charges and general terminology.</i> - Especificación y detalle de direcciones de las oficinas físicas de IMOcert. / <i>Specification and detail of addresses of IMOcert's physical offices.</i> - Especificación y detalle de los números telefónicos de IMOcert. / <i>Specification and detail of IMOcert's telephone numbers.</i> - Aclaración de llenado de formulario en página web, para la emisión de reclamos. / <i>Clarification of how to fill out the form on the web page, for the issuance of claims.</i> 	FVV	FVV	MGM
Vigente	12/01/25	14	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de CRM por plataforma de datos/ <i>Change of CRM for data platform</i> - Inclusión de gestión de indicadores/ <i>Inclusion of indicator management</i> - Vinculación de tratamiento de casos de residuos como OFIS/ - Traducciones faltantes/ <i>Missing translations</i> 	MGM	MDG AHA NSM	MGM

ANEXO I / ANNEX I

Categorización interna de los reclamos, quejas y denuncias / Internal categorization of claims, complaints and appeals

Como parte del tratamiento del reclamo, queja o denuncias, el área del sistema de gestión de calidad clasifica cada uno en base al cuadro a continuación, los analiza para identificar las categorías recurrentes y tomar acciones estructurales al respecto: / As part of the treatment of the complaint, claim or appeal, the Quality Management System area classifies each one based on the table below, analyses them to identify recurring categories and take structural action in this regard:

Categoría / category	Criterio / criteria	Descripción / Description
A	Planificación / Planning /	<p>Los referidos a procedimientos deficientes durante el proceso de planificación de inspección e inspección misma: / Those referring to deficient procedures during the inspection planning and inspection process itself:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de planificación, asignación de inspector, programación, etc. / Planning procedure, inspector assignment, scheduling, etc.
B	"Inspector" / Inspector(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de criterios diferentes entre inspecciones e inspectores. / Application of different criteria between inspections and inspectors. ▪ Falta de información al cliente sobre problemas encontrados. / Lack of information to the client about problems encountered. ▪ Falta de información sobre resultados de inspección adicional. / Lack of information about additional inspection results. ▪ Los referidos a observaciones sobre el desempeño del inspector(a), ejemplo: denuncias sobre discriminación, mal trato u otros por parte del inspector en cualquier etapa del proceso. / Those referring to observations on the inspector's performance, e.g., complaints about discrimination, mistreatment or others by the inspector at any stage of the process.
C	Revisión / certificación / Révision / certification	<p>Los referidos a procedimientos deficientes durante el proceso de revisión y/o certificación: / Those referring to deficient procedures during the revision and/or certification process:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores en documentos oficiales (Nombre, cantidades, normas, etc.). / Errors in official documents (name, quantities, standards, etc.). ▪ Resultados de certificación no entregados al operador. / Certification results not delivered to the operator.
D	Tiempos / plazos / Time / deadline	<p>Los referidos al incumplimiento de plazos en cualquiera de los procesos: / Those referring to the failure to comply with deadlines in any of the processes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fechas y plazos no cumplidos en cualquier proceso. / Dates and deadlines not met in planning and inspection matters.
E	Procesos Post certificación / Post-Certification Processes	<p>Los referidos a requerimientos de clientes después de la decisión de certificación: / Those referring to customer requirements after the certification decision:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención a cambios. / Attention to changes. <p>Problemas con COIs. / Problems with COIs</p>
F	Administrativos / ofertas y facturas / Administrative / offers and invoices	<p>Los referidos a procesos administrativos, particularmente de solicitud de oferta y emisión de la facturación: / Those referring to administrative processes, particularly requests for offer and issuing of invoices:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación tardía de saldos de deuda. / Late notification of debt balances.
G	Comunicación / personal / Communication / staff	<p>Los referidos a la comunicación y trato con el operador: / Those referring to communication and dealing with the operator:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de respuesta en tiempo y forma (correo, devolución llamada, etc.). / Lack of response in time and form (mail, call back, etc.).

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maltrato al cliente por parte del personal. / <i>Mistreatment of the client by the staff.</i>
H	Apelación <i>Appeal</i>	<p>Los referidos a la presentación de apelación por parte del operador: / <i>Those referred to the filing of an appeal by the operator:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inconformidad con la decisión de certificación de la operación. / <i>Disagreement with the certification decision of the operation.</i> ▪ Inconformidad con la decisión de certificación de un lote(s) de producto(s). / <i>Disagreement with the certification decision of a product lot(s).</i>
I	Otros / <i>others</i>	Los referidos a criterios no incluidos. / <i>Those referring to criteria not included.</i>
J	Difusión de requisitos de normas / <i>Dissemination of standards requirements</i>	Los referidos a los procesos para la difusión de requisitos de normas; planificación, asignación de facilitador, Ejecución, Etc./ <i>Those referring to the processes for the dissemination of standard requirements; planning, facilitator assignment, execution, etc.</i>
K	Reclamos internos / <i>Internal claims</i>	Referidos a los originados de manera interna, por procesos internos, áreas internas o responsables internos. / <i>Referred to those originated internally, by internal processes, internal areas or internal managers.</i>
L	Denuncias / <i>Complaints</i>	Los referidos a aquellos originados por un cliente que inicia queja o reclamo hacia otra entidad externa, pudiendo ser otro cliente, proveedor o comprador. / <i>Those referred to those originated by a customer who initiates a complaint or claim to another external entity, which may be another customer, supplier or buyer.</i>
M	Contacto Comercial / <i>Business Contact</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retraso / no envío de oferta o factura. / <i>Delay / failure to send an offer or invoice.</i> ▪ Tarifario mal aplicado. / <i>Badly applied fee chart.</i> <p>Respuestas a solicitud de información no clara / concluyente. / <i>Answers to unclear / inconclusive information requests.</i></p>
N	Residuos	Resultados de los análisis a las muestras realizadas a los productos, que se encuentran fuera de los límites permisibles comunicados por las autoridades competentes. / <i>Results of analyses carried out on product samples, which are outside the permissible limits communicated by the competent authorities.</i>

-- Fin del documento -- / -- End of the document