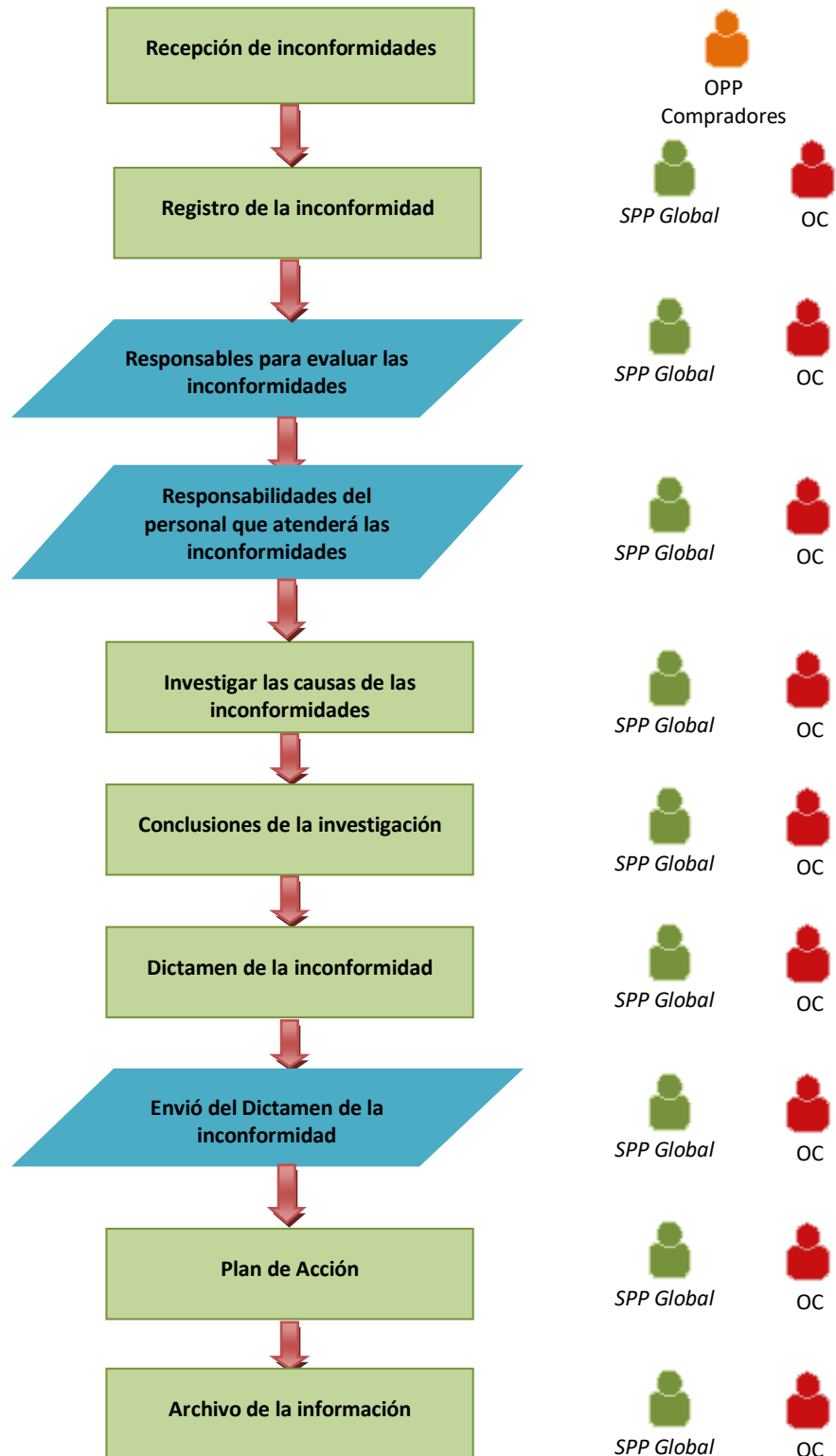




ÍNDICE

I	DIAGRAMA DE PROCESO.....	2
1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.	REFERENCIAS.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	TIPOS DE INCONFORMIDADES.....	4
6.	PROCEDIMIENTO.....	4

I DIAGRAMA DE PROCESO





1 PRESENTACIÓN

- a. Este documento establece el procedimiento que se debe seguir *SPP Global* para atender las inconformidades que surjan en los procesos de certificación, registro y funcionamiento en general del *Símbolo de Pequeños Productores*.
- b. Este documento está sujeto a cambios a realizar por el Consejo Directivo de *SPP Global*

2 CAMPO DE APLICACIÓN

- a. Este procedimiento se aplica a todas las quejas, apelaciones, objeciones y controversias presentadas en forma personal, por vía telefónica, electrónicamente o por escrito, con respecto a *SPP Global* u otros Organismos de Certificación y participantes en el sistema del *Símbolo de Pequeños Productores*.
- b. Las Quejas y Apelaciones son atendidas por el Organismo de Certificación en cuestión.
- c. Quejas con respecto a Organismos de Certificación solamente pueden ser atendidas por *SPP Global*.
- d. Las objeciones y controversias, tales como definidas más adelante, sólo pueden ser atendidas por *SPP Global*.

3 REFERENCIAS

La aplicación de este procedimiento se señala en los siguientes documentos vigentes del *Símbolo de Pequeños Productores*, entre otros:

1. Manual del *Símbolo de Pequeños Productores*
2. Norma General del *Símbolo de Pequeños Productores*.
3. Código de Ética.
4. Procedimiento de Certificación de Organizaciones de Pequeños Productores
5. Procedimiento de Registro de Compradores
6. Términos de referencia para integrar el Comité de Inconformidades

4 DEFINICIONES

4.1 *Comité de Inconformidades:* Comité que es nombrado por el Consejo Directivo de *SPP Global* para la evaluación, dictaminación o resolución de inconformidades.

4.2 *Comprador:* Cualquier empresa que compra productos certificados bajo el *Símbolo de Pequeños Productores* para venderlos como tal, ya sea al consumidor final, ya sea a otros compradores y que presunta o probadamente cumple los criterios respectivos de la Norma General del Símbolo de Pequeños Productores. Aquellas empresas comercializadoras que son mayoritariamente propiedad de Organizaciones de Pequeños Productores certificados por el *Símbolo de Pequeños Productores* no están incluidas en esta definición de Comprador, sino se consideran parte de la Organización de Pequeños Productores.

4.3 *Inconforme:* Persona o entidad que presenta una inconformidad.



- 4.4 *Inconformidad:*** Desacuerdo con respecto del funcionamiento o actuar de alguna parte o algún actor involucrado en el *Símbolo de Pequeños Productores* manifestado en forma personal, por vía telefónica, correo electrónico o por escrito.
- 4.5 *Organismo de Certificación (OC):*** *SPP Global* u otro organismo de certificación autorizado por *SPP Global* para operar el programa de certificación del *Símbolo de Pequeños Productores*.
- 4.6 *Organización de Pequeños Productores (OPP):*** Una organización de pequeños productores que presuntamente o probadamente cumple con los criterios para Organizaciones de Pequeños Productores de la Norma General del *Símbolo de Pequeños Productores*.
- 4.7 *Participantes:*** Organizaciones de pequeños productores certificados y compradores registrados por el *Símbolo de Pequeños Productores*.

5 TIPOS DE INCONFORMIDADES

- 5.1 *Queja:*** Petición por parte de un solicitante para corregir errores cometidos y para mejorar la operación y oportunidad del servicio de parte de los Organismos de Certificación.
- 5.2 *Apelación:*** Petición sustentada por parte de un solicitante para revocar el resultado de un dictamen de certificación o registro.
- 5.3 *Objeción:*** Petición sustentada por parte de un solicitante para impedir la certificación o registro.
- 5.4 *Controversia:*** Petición sustentada por parte de una Organización de Pequeños Productores certificada o un Comprador registrado para que *SPP Global* actúe y pueda intervenir para resolver diferencias que se presenten entre diferentes participantes en el sistema del *Símbolo de Pequeños Productores*.

6 PROCEDIMIENTO

- 6.1 *Recepción de inconformidades:*** El cliente puede presentar la inconformidad verbalmente, ya sea por escrito o electrónicamente.
- 6.2 *Registro de las inconformidades:*** El Organismo de Certificación registra e identifican como queja, apelación, objeción o controversia.
- 6.3 *Responsables para evaluar las inconformidades***
- Para las quejas, incluidas las que corresponden a las certificadoras reconocidas, la Dirección Ejecutiva del Organismo de Certificación es la responsable de recabar la inconformidad y la información complementaria recibida al respecto por parte del inconforme.
 - Para la evaluación y resolución de inconformidades el *SPP Global* cuenta un Comité de Inconformidades. Los demás Organismos de Certificación deberán tener una instancia equivalente. El Comité de Inconformidades de *SPP Global* o la instancia equivalente del Organismo de Certificación puede nombrar un Revisor o Comité Revisor para la investigación del cada caso.



- c. Personas involucradas en las acciones o sucesos que motivaron la presentación de una inconformidad están impedidas para intervenir en el proceso de revisión, dictaminación o resolución de inconformidades.

6.4 Responsabilidades del personal que atenderá las inconformidades

Las personas responsables de investigar y dictaminar sobre las inconformidades tienen las siguientes responsabilidades:

- a. declarar eventuales conflictos de intereses.
- b. actuar con ética profesional.
- c. respetar la confidencialidad de la información que surja durante el proceso de tratamiento.
- d. buscar puntos de hallazgos en la documentación e información analizada y hacer evidente el acierto de ello;
- e. documentar las observaciones, analizando las evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones con respecto a la queja;
- f. mantener y salvaguardar cada uno de los documentos e información analizada;
- g. actuar con objetividad;
- h. dar la oportunidad a las partes involucradas a ser escuchadas y participar activamente en el proceso de revisión.
- i. ser imparcial y estar libres de influencias que puedan afectar su efectividad.

6.5 Investigación de las causas de las inconformidades

El Revisor o Comité Revisor deben investigar y analizar las causas de las inconformidades, por los canales más adecuados y de acuerdo con los recursos disponibles, toda la información y documentación sobre la inconformidad, debe estar disponible en todo momento.

6.6 Conclusiones de la investigación

El Comité de Inconformidades, analiza los resultados de la revisión y de manera consensuada obtiene conclusiones, las cuales puede ser:

- a. la procedencia de la inconformidad
- b. el rechazo de la inconformidad
- c. la emisión de una resolución

6.7 Dictamen de la inconformidad

El documento que presenta el resumen de la investigación donde se indica el resultado de la dictaminación por parte del Comité de Inconformidad es elaborado bajo responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de *SPP Global*, y debe tener como información mínima la siguiente:

- a. Fecha de la emisión del resumen.
- b. Nombre de la quien emite la inconformidad.



- c. Datos generales de la persona o entidad, sobre la cual esta puesta la queja, en su caso
- d. Mecanismos utilizados para la investigación de la inconformidad.
- e. Conclusiones sobre la investigación.
- f. Dictamen.
- g. Firmas de quienes participaron

6.8 *Envío del Dictamen de la inconformidad.*

El Director General de *SPP Global*, es el responsable de enviar el Informe sobre la inconformidad a todas las partes involucradas en un lapso no mayor de 5 días, después de que se realizó el dictamen sobre la información por el Comité de Inconformidades o la instancia equivalente del Organismo de Certificación.

6.9 *Plan de Acción*

Con base en el Informe sobre la inconformidad la Dirección Ejecutiva de *SPP Global*, solicita a los involucrados que desarrolle el Plan de Acción para eliminar las causas actuales y potenciales de problemas. En el caso de controversias, *SPP Global* puede asignar una entidad y/o proceso de mediación.

El plazo para la presentación del Plan de Acción y el plazo de ejecución es parte del dictamen del Comité de Inconformidades y son proporcionales a las acciones requeridas.

6.10 *Archivo de la información.*

Toda la información que se relacione con la inconformidad debe estar archivada en un expediente único por el Organismo de Certificación.