1. Objetivo.

Atender y dar cauce a las quejas y/o sugerencias que los clientes del Organismo Nacional de Certificación Agroalimentario, A.C. (***ONCA***) y otras partes interesadas expongan con relación a sus servicios, operaciones y/o actividades.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a los clientes del ***ONCA*** y otras partes interesadas, a los Centros de Certificación Zoosanitaria (CCZ) coordinados por el Organismo que prestan servicio al público, a la Coordinación General (CG) del Organismo, a la Coordinación de Gestión de la Calidad (CC) y las áreas a las que se dirigen las quejas o sugerencias expuestas.

3. Documentos de referencia.

3.1 **NMX-EC-17065-IMNC-2014/ISO/IEC 17065:2012**, Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

3.2 Lineamientos y disposiciones del ***ONCA***.

3.3 Manual de Calidad del ***ONCA.***

4. Lineamientos de operación.

4.1 El ***ONCA*** pone a disposición de sus clientes y otras partes interesadas la información necesaria para darle cauce a sus quejas y/o sugerencias en relación a sus servicios, operaciones y/o actividades.

4.2 El ***ONCA*** pone a disposición de sus clientes y otras partes interesadas, un correo electrónico y un buzón en sus oficinas centrales, ambos con la finalidad de recibir quejas y/o sugerencias.

4.3 Los CCZ coordinados por el ***ONCA***, que prestan servicios al público, cuentan con un buzón de quejas y/o sugerencias que generan sus clientes y otros interesados.

4,4 Los CCZ coordinados por el ***ONCA,*** además del buzón, tienen un cartel con una dirección de correo electrónico atendido por la Coordinación de Gestión de la Calidad, donde se pueden recibir quejas y/o sugerencias de los clientes de los CCZ y otros interesados.

4.5 Los CCZ cuentan con una carpeta al usuario, disponible a los clientes de la certificación de la movilización, donde se encuentra este procedimiento.

4.6 Los clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas y/o sugerencias por cualquier medio, independientemente de los medios ofrecidos por el ***ONCA***.

4.7 Para la Coordinación General del ***ONCA***, las quejas y/o sugerencias que recibe constituyen puntos de mejora para ajustar la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo, de tal manera que los servicios no se demeriten.

4.8 La Coordinación de Gestión de la Calidad y la Coordinación General del ***ONCA*** tiene el control del buzón de quejas y/o sugerencias instalado en las oficinas centrales del Organismo.

4.9 La Coordinación de Gestión de la Calidad cuenta con correo electrónico utilizado para la recepción de apelaciones, quejas y sugerencias (en caso de quejas hacia la CC, la queja se dirige al correo electrónico de la CG para que sea atendida por esa área).

4.10 Las quejas y/o sugerencias generadas por personal de la Organización serán atendidas de la misma manera que cualquier cliente del ***ONCA***.

4.11 El ONCA se apega al artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad (para respuesta al cliente o usuario).

5. Secuencia de actividades del procedimiento.

N°	***Ejecuta***	***Descripción de la Actividad***
1	Cliente o parte interesada	Presenta su queja y/o sugerencia ante la CC del ***ONCA***, por el medio de su mejor elección.
2	CC	Recibe, revisa, y registra la queja y/o sugerencia planteada; envía acuse de recibo.
3	CC	Evalúa la queja y/o sugerencia expuesta (reuniendo y verificando toda la información necesaria, en la medida de lo posible), y determina si es o no procedente. Si no lo es, lo comunica por escrito al cliente o parte interesada del planteamiento, fundamentando la decisión, y remite copia a la CG del ***ONCA***.
4	CC	Comunica por escrito a la CG la presentación de la queja y/o sugerencia y le solicita instruya al área involucrada para la atención de la misma.

N°	Ejecuta	Descripción de la Actividad
5	CG	Instruye al área involucrada para que presente la propuesta de corrección, acciones correctivas, o de mejora en atención a la queja y/o sugerencia planteada, señalando que debe mantener informada a la CC durante el proceso.
6	Área involucrada	Analiza la queja y/o sugerencia planteada y elabora la propuesta de corrección, acción correctiva, o de mejora, según sea el caso.
7	Área involucrada	Entrega a la CC la propuesta de corrección, acción correctiva, o de mejora, para su revisión y aprobación, marcando copia a la CG.
8	CC	Revisa que la propuesta de corrección, acción correctiva, o de mejora, cumpla los requisitos que rigen al sistema de gestión de la calidad implantado.
9	CC	Remite al área involucrada un escrito por el que informa los resultados de la revisión de la propuesta de la corrección, acción correctiva, o de mejora, marcando copia a la CG.
10	Área involucrada	Recibe el informe de resultados producto de la revisión de su propuesta y, si ésta es favorable, procede a implantarla. En caso contrario, evalúa los planteamientos sugeridos por la CC; si los acepta, implanta la medida; si no lo hace, envía un escrito a la CG sugiriendo las adecuaciones que considere, para que ésta tome la decisión.
11	CG	Analiza la información disponible en relación a las propuestas de la CC y del área involucrada y toma la decisión que crea pertinente, haciéndolo del conocimiento por escrito de las dos áreas.
12	Área involucrada	Procede a implantar la corrección, acción correctiva, o de mejora aprobada.
13	CC	Hace del conocimiento del cliente o parte interesada la implantación de la corrección, acciones correctivas, o de mejora derivada de su queja o sugerencia.