


<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.</b>			
<b>Procedimiento: Apelaciones y disputas.</b>			
<b>Área: Gerencia de Calidad.</b>	<b>Anula: Ninguno</b>	<b>Clave:: PO.08/07/00</b>	<b>Vigencia: 15 Junio 2007</b>
<b>Procedimientos de Operación.</b>			

## 1. OBJETIVO

1.1 Establecer los criterios y mecanismos para la conducción de las disputas que se generen durante el proceso de evaluación de la conformidad o de las reclamaciones derivadas de la emisión del dictamen y/o certificación correspondiente, para su adecuada resolución.

## 2. REFERENCIAS.

2.1 NMX-EC-065-IMNC-2000.ISO/IEC GUIDE 65:1996, "Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto".

2.3 Estatutos del **CVP**.

## 3. ALCANCE

3.1 Este procedimiento es aplicable a los usuarios de los servicios prestados por el Organismo de Certificación y Verificación Porcina, A.C. (**CVP**), a los centros de certificación zoonosanitaria bajo su coordinación (CCZ), a los médicos veterinarios responsables de los mismos (MVZ), a los usuarios de la marca oficial, al **CVP** a la Gerencia de Calidad y al Comité Técnico de Evaluación del Organismo.


## 4. PREMISAS DE OPERACIÓN:

4.1 El **CVP** pone a disposición de sus usuarios y otras partes interesadas, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta, y de los mecanismos establecidos para resolver las disputas o apelaciones derivadas de los mismos.

4.2 El Organismo informa oportunamente a los CCZ, MVZ bajo su coordinación, usuarios e interesados sobre la emisión o cambios en las disposiciones de carácter legal, normativo o relacionado con el sistema de calidad implantado por el **CVP**, referentes a la certificación y evaluación de la conformidad.

4.3 El Comité Técnico de Evaluación del **CVP** participa en la solución de apelaciones como órgano interno interinstitucional con carácter plural, imparcial y transparente, que fomenta la confianza de los usuarios y otras partes interesadas.

4.4 Los usuarios del **CVP** y otras partes interesadas reconocen que una disputa es una reclamación que puede dirimirse mediante debate; que surge en alguna etapa del proceso de evaluación de la conformidad diferente a la emisión de resultados, y que es posible presentar por cualquier medio.


<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.</b>			
<b>Procedimiento: Apelaciones y disputas.</b>			
<b>Área: Gerencia de Calidad.</b>	<b>Anula: Ninguno</b>	<b>Clave:: PO.08/07/00</b>	<b>Vigencia: 15 Junio 2007</b>
<b>Procedimientos de Operación.</b>			

4.5 Los usuarios del **CVP** y otras partes interesadas reconocen que una apelación es la reclamación sobre el resultado de no cumplimiento de la evaluación de la conformidad, emitido por el Organismo, que se presenta formalmente por escrito.

4.6 El promovente de una disputa puede solicitar acudir a la reunión del Comité Técnico de Evaluación en que se analice su planteamiento, si así lo decide; su participación comprenderá la exposición de su inconformidad, la argumentación en su favor y el acatamiento de la decisión del Comité. El promovente deberá ceñirse al mecanismo que para el efecto se establezca.

## 5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

<b>Paso N°</b>	<b>Ejecuta</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Usuario u otra parte interesada (Promovente)	Presenta por escrito formal dirigido a la Gerencia de Calidad del <b>CVP</b> con copia a la Dirección General del mismo, según se trate de disputa o apelación, exponiendo los argumentos que a su criterio sean convenientes y, si así lo considera, anexa documentación de respaldo.
2	Gerencia de Calidad	Recibe, revisa y registra la disputa o apelación, y la somete a análisis para determinar si es procedente. Si es improcedente lo hace del conocimiento del promovente por escrito, marcando copias a la Dirección General y al Comité Técnico de Evaluación en su caso, para su conocimiento.
3	Gerencia de Calidad	Determina si la disputa o apelación requiere la intervención del Comité Técnico de Evaluación. Si no la requiere, canaliza la disputa o apelación al área correspondiente para su atención informando a la Dirección General y procede a darle seguimiento (se ubica en el paso N° 9).
4	Gerencia de Calidad	Solicita a la Dirección General se incluya la revisión de la disputa o apelación presentada, en el Orden del Día de la próxima sesión del Comité Técnico de Evaluación o bien, se convoque a reunión extraordinaria, según lo valore, la que debe realizarse en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles.
5	Dirección General del <b>CVP</b>	Instruye a la Gerencia de Operaciones para que prepare los elementos que respaldan su actuación o la emisión de resultados, según sea el caso.

<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.</b>			
<b>Procedimiento: Apelaciones y disputas.</b>			
<b>Área: Gerencia de Calidad.</b>	<b>Anula: Ninguno</b>	<b>Clave:: PO.08/07/00</b>	<b>Vigencia: 15 Junio 2007</b>
<b>Procedimientos de Operación.</b>			

6	Comité Técnico de Evaluación	Expone, analiza y discute la disputa o apelación presentada al <b>CVP</b> , privilegiando los planteamientos de carácter técnico y/o legal.
7	Comité Técnico de Evaluación	Recoge las opiniones de sus miembros en torno al asunto y establece una posición resolutive para emitir su recomendación.
8	Comité Técnico de Evaluación	Dicta la resolución final y la comunica a la DG del <b>CVP</b> .
9	Dirección General del <b>CVP</b>	En base a la recomendación del CTE determina la decisión final y la comunique al promovente, quien esta obligado a acatarla. El DG determina si es necesario comunicar a la Secretaría de su decisión
10	Promovente y otras partes involucradas	Reciben la comunicación de la decisión, misma que aceptan y acatan de inmediato.