


<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.</b>			
<b>Procedimiento: Quejas y sugerencias.</b>			
<b>Área: Gerencia de Calidad.</b>	<b>Anula: Ninguno</b>	<b>Clave: PO.09/07/00</b>	<b>Vigencia: 15 Junio 2007</b>
<b>Procedimientos de Operación.</b>			

## 1. OBJETIVO

1.1 Atender las quejas y sugerencias que los usuarios del Organismo de Nacional de Certificación y Verificación Porcina, A.C. (**CVP**) y otros interesados planteen en relación a sus servicios, operaciones y/o actividades.

## 2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es aplicable a los usuarios del **CVP** y otras partes interesadas, a los centros de certificación zoosanitaria coordinados por el Organismo que prestan servicio al público, a la Dirección General de Organismo, a la Gerencia de Calidad y las áreas a las que se dirijan las quejas o sugerencias planteadas.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

3.2 Lineamientos y disposiciones del **CVP**.

## 4. PREMISAS DE OPERACIÓN:


4.1 El **CVP** pone a disposición de sus usuarios y otras partes interesadas la información necesaria para que canalicen sus quejas y/o sugerencias en relación a sus servicios, operaciones y/o actividades.

4.2 El **CVP** dispone de un correo electrónico y de un buzón en sus oficinas centrales, ambos destinados a la recepción de quejas y sugerencias generadas por sus usuarios y otras partes interesadas.

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

4.4 Independientemente de los medios ofrecidos por el **CVP**, los usuarios y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas y/o sugerencias por cualquier medio.

4.5 Para la Dirección General del **CVP**, las quejas que se le presentan constituyen materia para ajustar la operación del Organismo, de tal suerte que la calidad de los servicios no se demerite. De la misma manera, las sugerencias propician los procesos de mejora de los servicios.

<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.</b>			
<b>Procedimiento: Quejas y sugerencias.</b>			
<b>Área: Gerencia de Calidad.</b>	<b>Anula: Ninguno</b>	<b>Clave: PO.09/07/00</b>	<b>Vigencia: 15 Junio 2007</b>
<b>Procedimientos de Operación.</b>			

4.6 La Gerencia de Calidad del **CVP** tiene el control del buzón de quejas y sugerencias instalado en las oficinas centrales del Organismo y cuenta con acceso al correo electrónico utilizado para tal efecto, al igual que la Dirección General.

4.7 Las quejas y sugerencias del personal de la Organización serán atendidas de la misma forma.

## 5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

<b>Paso N°</b>	<b>Ejecuta</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Usuario o parte interesada	Presenta ante la Gerencia de Calidad del <b>CVP</b> su queja o sugerencia, por el medio de su elección.
2	Gerencia de Calidad	Recibe, revisa y registra la queja o sugerencia planteada
3	Gerencia de Calidad	Evalúa la queja o sugerencia planteada para determinar su procedencia o no. Si no es procedente lo hace del conocimiento del promovente del planteamiento, fundamentando la decisión, marcando copia a la Dirección General del <b>CVP</b> .
4	Gerencia de Calidad	Comunica por escrito a la Dirección General la presentación de la queja y/o sugerencia y le solicita instruya al área involucrada para la atención de la misma.
5	Dirección General del <b>CVP</b>	Instruye al área involucrada para la atención de la queja y/o sugerencia planteada, así como para que mantenga informada a la Gerencia de Calidad durante el proceso y para que esta área apruebe la implementación de las acciones correctivas o de mejora, según sea el caso.
6	Área involucrada	Analiza la queja o sugerencia planteada y elabora la propuesta de acción correctiva o de mejora.
7	Área involucrada	Entrega a la Gerencia de Calidad la propuesta de acción correctiva o de mejora, para su revisión, marcando copia a la Dirección General.

**ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN Y  
VERIFICACIÓN PORCINA, A.C.**



**Procedimiento: Quejas y sugerencias.**

**Área: Gerencia de Calidad.**

**Anula: Ninguno**

**Clave: PO.09/07/00**

**Vigencia: 15  
Junio 2007**

**Procedimientos de Operación.**

8	Gerencia de Calidad	Revisa que la propuesta de acción correctiva o de mejora, cumpla los requisitos que rigen al sistema de calidad implantado y que satisfaga la queja o sugerencia presentada.
9	Gerencia de Calidad	Remite al área involucrada escrito mediante el que informa el resultado de la revisión de la propuesta de acción correctiva o de mejora, marcando copia a la Dirección General.
10	Área involucrada	Recibe el informe de resultados de la revisión de su propuesta y, si le es favorable, procede a implantarla. En caso desfavorable evalúa la pertinencia de realizar las modificaciones planteadas por la Gerencia de Calidad, en caso afirmativo las lleva a cabo e implanta la medida, en caso contrario lo hace del conocimiento por escrito de la Dirección General, para que tome la decisión.
11	Dirección General del <b>CVP</b>	Analiza la información disponible en relación a las propuestas de la Gerencia de Calidad 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 implementar la acción correctiva o de mejora aprobada.
13	Gerencia de Calidad	Hace del conocimiento del promovente la implementación de las acciones correctivas o de mejora derivada de su queja o sugerencia.