



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

PG-OSG 10

Vigencia: 10-2019

Rev. 01

C.C No.

Pág. 1 de 7

TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES.

Elaborado por:
Ing. Carlos M. Martín Herrera

Revisado por:
Lic. Javier González Sánchez

Aprobado por:
Dr. Rogelio González Achirica

Fecha: 10-2019

Fecha: 10-2019

Fecha: 10-2019

Firma:

Firma:

Firma:

	<h1>ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.</h1>	PG-OSG 10
		Vigencia: 10-2019
		Rev. 01
		C.C No.
		Pág. 2 de 7

1. Objetivo y alcance.

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para el tratamiento de las apelaciones a las decisiones sobre la certificación presentadas a OSG por los clientes certificados o en proceso de certificación para garantizar con ello la transparencia y certidumbre en el desempeño de las funciones y servicios, proporcionando al cliente el derecho de inconformarse contra las decisiones que se tomen en los servicios de Certificación.

El alcance de este procedimiento es para todos los servicios de certificación que ofrece OSG y su aplicación abarca todas las decisiones y/o determinaciones hechas por personal o auditores de OSG que se hayan tomado como resultado del proceso de certificación, por lo tanto, su aplicación es a petición del solicitante inconforme con el resultado de alguna decisión sobre la certificación, a fin de verificar que se cumple con los requisitos de las Normas ISO/IEC 17021-1 e ISO/IEC TS 17021-9 y que el Sistema de Gestión se implementa y se mantiene de manera eficaz.

2. Documentos de referencia.

- ✓ **ISO 9000:2015** Sistemas de gestión de la calidad- fundamentos y vocabulario
- ✓ **MG-OSG** Manual del sistema de gestión de OSG
- ✓ **NMX-EC-17021-1-IMNC-2016 / ISO/IEC 17021-1:2015** Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de los sistemas de gestión -Parte 1: Requisitos.
- ✓ **ISO/IEC TS 17021-9** Evaluación de la conformidad- Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión- Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión antisoborno.
- ✓ **MX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015** Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ **PG-OSG 01** Control de Documentos.
- ✓ **PG-OSG 02** Control de Registros.
- ✓ **PG-OSG 05** No Conformidades y Acciones Correctivas.
- ✓ **PE-OSG 01** Proceso de Certificación.
- ✓ **PE-OSG 07** Toma de Decisiones para el Otorgamiento de la Certificación.
- ✓ **PE-OSG 09** Confidencialidad de la Información.
- ✓ **D-OSG 01/19** Disposiciones del Presidente.
- ✓ **R-OSG** Reglamento de Certificación.

3. Definiciones.

Apelación: Solicitud presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por OSG con relación a su estado de certificación.

4. Responsabilidades.

- ✓ OSG a través de la Secretaría Técnica es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de certificación. El presidente debe estar enterado del seguimiento que se dé a cada una de las apelaciones que sean registradas.
- ✓ OSG a través de la Secretaría Ejecutiva está en el deber de atender cualquier apelación que se formule y realizar las acciones requeridas para responder la misma.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.	PG-OSG 10
		Vigencia: 10-2019
		Rev. 01
		C.C No.
		Pág. 3 de 7

- ✓ OSG a través del Comité de Apelaciones es quien resuelve los recursos sobre la decisión de la certificación una vez ocurrida una apelación por parte del cliente.
- ✓ OSG a través de la Secretaría Técnica debe de asegurarse de la Implantación y distribución del presente procedimiento, controlando su adecuada ejecución, revisa y propone los cambios, mejora o derogación de esta documentación al Presidente.

5. Generalidades.

5.1 Generalidades.

5.1.1 Toda organización certificada o en proceso de certificación, tiene derecho a apelar cualquier decisión de OSG con relación a su estado de certificación o a resultados de la auditoría. El derecho de apelación concluye a los Treinta (30) días naturales de notificada la decisión que se impugna.

5.1.2 OSG está en el deber de atender cualquier apelación que se formule y realizar las acciones requeridas para responder la misma. Todos los casos de apelaciones que reciba OSG, se deben resolver conforme lo dispuesto en el apartado 5.1.3.

5.1.3 Cuando OSG reciba un asunto relacionado con la decisión de la certificación emitida por el Comité de Decisiones, se deberá integrar dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a que se haya ingresado la apelación el Comité de Apelaciones con base en lo dispuesto en el punto 5.2 del presente procedimiento, contando con diez (10) días naturales siguientes a que se haya ingresado la apelación para el análisis y elaboración del Acta Comité de Apelaciones, le que será entregada una copia a la Secretaría Ejecutiva en un período máximo de cinco (5) días naturales a partir de la elaboración de la misma.

5.1.4 Una vez que haya sesionado la Comisión de Apelaciones, OSG a través de la Secretaría Ejecutiva notificará al cliente en un período máximo de cinco (5) días naturales a partir de la fecha en que haya sesionado la comisión una resolución definitiva y éstas resoluciones no serán apelables a OSG.

5.1.5 En caso de que OSG ratifique el dictamen tomado en un inicio y no se considere la modificación de éste, el solicitante deberá cubrir todos los gastos en que se haya incurrido, tales como el costo de las horas-hombre del personal de OSG y de los viáticos de los miembros del Comité de Apelaciones involucrado en el proceso de apelación.

5.1.6 El Comité de Apelaciones es quien resuelve los recursos sobre la decisión de la certificación en cualquier parte del proceso, una vez ocurrida una apelación por parte del cliente de acuerdo a lo establecido en el R-OSG Reglamento de Certificación.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.	PG-OSG 10
		Vigencia: 10-2019
		Rev. 01
		C.C No.
		Pág. 4 de 7

5.2. Constitución del comité de apelaciones.

5.2.1 El Comité de Apelaciones estará integrado por un número impar de miembros (3), se constituye temporalmente por el Presidente de OSG, designando para ello un vicepresidente, un auditor líder y un miembro del Comité de Imparcialidad. Los miembros del Comité de Decisiones que estuvieron involucrados en el proceso de certificación del cliente no podrán participar en la revisión y resolución de la apelación.

5.2.2 El responsable de la presentación del proceso será el vicepresidente designado por el Presidente de OSG quien presentará el caso preparado previamente por la Secretaría Técnica y asegurándose de que ninguna de las personas que analicen el caso tengan interés económico en el mismo, o que pueda tener algún conflicto de interés. La Secretaría Técnica deberá hacer una narrativa de los hechos y expresar los motivos técnicos por los cuales el cliente considera que la resolución de OSG debe ser modificada.

5.3. Procedimiento de curso de la apelación.

5.3.1 La apelación será presentada al Presidente de OSG por cualquier medio mediante escrito fundamentado, adjuntando todas las pruebas de que disponga el apelante para rebatir la decisión.

5.3.2 Recibida la apelación, el Presidente de OSG constituye el Comité de Apelaciones coordinando con la Secretaría Técnica su composición. El Secretario Técnico abrirá un expediente de apelación y procederá a su registro en el **RPE-OSG 10.1** Control Expediente de Apelación, donde se anotará el número de la apelación, fecha de entrada a OSG, cliente, vía de recibo, etc. El Expediente de Apelación contendrá en la caratula inicial el número que le corresponde según **RPE-OSG 10.1** y el nombre del cliente, el cual será custodiado por Secretaría Técnica, toda la documentación que se genere de este proceso, quedarán archivadas en el expediente, incluyendo las pruebas aportadas por el apelante, pudiendo determinar si es necesario realizar otras pruebas o comprobaciones adicionales, a fin de que queden esclarecidos todos los aspectos necesarios, así como el resultado del proceso de la apelación.

5.3.3 Tras haber analizado la información y argumentos que se hubiesen presentado, el Comité de Apelaciones, tomarán por consenso o en su defecto por mayoría de votos (de manera separada por caso) la resolución que consideren adecuada, para lo cual emitirá un acta **RPE-OSG 10.2** Acta Comité de Apelaciones, donde se plasma todo el proceso, la cual una copia debe ser entregada a la Secretaría Ejecutiva previo conocimiento del Presidente de OSG para que la notifique por escrito al cliente como se establece en 5.1.3 y 5.1.4.

5.3.4 En caso de que el fallo del Comité de Apelaciones sea en favor del cliente, el Presidente de OSG en conjunto con las Secretarías y personal necesario realiza un análisis de causa y aplica lo establecido en el procedimiento **PG-OSG 05** No Conformidades y Acciones Correctivas, si el análisis de causa conlleva acciones de seguimiento con el OC apelante, la Secretaría Ejecutiva elaborará la planificación y control de las mismas, las cuales se podrá incluir dentro de la vigilancia establecida.

	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.	PG-OSG 10
		Vigencia: 10-2019
		Rev. 01
		C.C No.
		Pág. 5 de 7

5.3.5 En caso de que el cliente se encuentre inconforme con el resultado de la apelación presentada tiene el derecho de interponerse un recurso de reforma según los procedimientos legales vigentes en el país pudiendo acudir a las autoridades competentes en la materia, y en específico a la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía o a la entidad mexicana de acreditación (ema), para que en ese escenario sea expuesto el caso

6. Registros.

RPE-OSG 10.1 Control Expediente de Apelación.
RPE-OSG 10.2 Acta Comité de Apelaciones.

7. Anexos.

Anexo A RPE-OSG 10.1 Control Expediente de Apelación.
Anexo B RPE-OSG 10.2 Acta Comité de Apelaciones.

 OSG Organismo de Certificación	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.	PG-OSG 10
		Vigencia: 10-2019
		Rev. 01
		C.C No.
		Pág. 7 de 7

Anexo B RPE-OSG 10.2 Acta Comité de Apelaciones.

 OSG Organismo de Certificación	ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.	RPE-OSG 10.2
	RPE-OSG 10.2 Acta Comité de Apelaciones.	Rev. 01

1- Apelación No:		2- Fecha de recepción:	
3- Cliente:			
4- Breve descripción de la Apelación:			
5- Modo empleado, documentos entregados u/o información relevante:			
6- Fecha de Inicio de la investigación:			
7- Nombres y apellidos del Comité de Apelación: Responsable: Miembro: Miembro:			
8- Análisis y causas detectadas:			
9- Conclusión Final: (al final de las conclusiones de debe declarar con lugar o sin lugar)			
10- Comunicación al Presidente. fecha y firma:			
Anexos. (si procede)			
Nombre y Apellidos.	Cargo.	Firma.	Fecha.
Elaborado por:	Responsable del Comité de Apelación.		
Entregado por:	Responsable del Comité de Apelación.		
Recibido por:	Responsable de la SE.		
Comunicado por:	Responsable de la SE.		
Comunicado a:	Cliente		
Vía establecida:			
Entrega al cliente copia del Acta.	Fecha:	Entregado por:	
Vía establecida:			