TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lic. Paula Velasco Martínez	Ing. Carlos M. Martín Herrera	Dr. Rogelio González Achirica
Fecha: 06-2023	Fecha: 06-2023	Fecha: 06-2023
Firma:	Firma:	Firma:

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 nacionales e internacionales aplicables a las actividades de certificación y que el Sistema de Gestión se implementa y se mantiene de manera eficaz.

2. Documentos de referencia.

- ✓ **Ley de Infraestructura de la Calidad.**
- ✓ **Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.**
- ✓ **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 28000:2022** Security and Resilience — Security Management Systems — Requirements.
- ✓ **ISO 37001:2016** Sistemas de gestión antisoborno-Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ **ISO/IEC 27001:2013** Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements.
- ✓ **ISO/IEC 27001:2022** Information security, cibersecurity and privacy protection - Information security management systems – Requirements.
- ✓ **ISO 22301:2019** Security and resilience -- Business continuity management systems --- Requirements.
- ✓ **NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001: 2015** Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- ✓ **ISO 22000:2018** Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain.
- ✓ **NMX-EC-17065-IMNC-2014 / ISO/IEC 17065:2012** Evaluación de la Conformidad-Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ✓ **ISO 19011:2018** Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ✓ **ISO 28003:2007** Security management systems for the supply chain—Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems.
- ✓ **ISO/IEC 27006:2015** Information technology -- Security techniques -- Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems.
- ✓ **ISO/IEC 27006:2015 Enmienda 1 2020-03** Information technology -- Security techniques -- Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems.
- ✓ **ISO/IEC 27002: 2013** Information Technology — Security Techniques — Code Of Practice for Information Security Controls.

- ✓ **ISO/IEC 27002:2022** Information Security, Cybersecurity and Privacy Protection — Information Security Controls.
- ✓ **ISO/IEC 27005: 2022** Information security, cybersecurity and privacy protection — Guidance on managing information security risks
- ✓ **ISO/IEC 27007:2020** Information Security, Cybersecurity And Privacy Protection — Guidelines For Information Security Management Systems Auditing.
- ✓ **ISO/IEC 27008:2019** Information Technology — Security Techniques — Guidelines For The Assessment Of Information Security Controls.
- ✓ **ISO 22313:2020** Security and resilience — Business continuity management systems — Guidance on the use of ISO 22301.
- ✓ **ISO 22003-1:2022** Food safety — Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems
- ✓ **ISO 22003-2:2022** Food safety — Part 2: Requirements for bodies providing evaluation and certification of products, processes and services, including an audit of the food safety system
- ✓ **NMX-EC-17021-3-IMNC-2018 / ISO/IEC 17021-3: 2017** Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ✓ **ISO/IEC TS 17021-6:2014** Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems.
- ✓ **ISO/IEC TS 17021-9: 2016** 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.
- ✓ **NOM-251-SSA1-2009** Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
- ✓ **IAF MD 1:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Auditoría y Certificación de un Sistema de Gestión Operado por una Organización con Múltiples Sitios.
- ✓ **IAF MD 2:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Transferencia de Certificación Acreditada de Sistemas de Gestión.
- ✓ **IAF MD 4:2023** Documento Obligatorio de IAF para el Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fines de auditoría/evaluación.
- ✓ **IAF MD 5:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Determinación del tiempo de auditoría de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.
- ✓ **IAF MD 7:2023** Documento Obligatorio de la IAF para la Armonización de Sanciones y Tratamiento del Comportamiento Fraudulento.
- ✓ **IAF MD 11:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Aplicación de la norma ISO/IEC 17021 para Auditorías de Sistemas de Gestión Integrados.
- ✓ **IAF MD 12:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Evaluación de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad con actividades en varios países
- ✓ **IAF MD 13:2023** Documento Obligatorio de IAF para los Requisitos de conocimientos para el personal del organismo de acreditación de sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO/IEC 27001)

- ✓ **IAF MD 15: 2023** Documento Obligatorio de IAF para la Recopilación de datos para proporcionar indicadores de desempeño de los Organismos de Certificación del Sistema de Gestión.
- ✓ **IAF MD 16:2023** Documento Obligatorio de IAF para la Aplicación de ISO/IEC 17011 para la Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria (FSMS)
- ✓ **IAF MD 17: 2023** Documento Obligatorio de IAF para las Actividades de Testificación para la Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión.
- ✓ **IAF MD 23: 2023** Documento Obligatorio de IAF para el Control de Entidades que Operan por Cuenta de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión Acreditados
- ✓ **IAF MD 26: 2023** Documento Obligatorio de IAF para los Requisitos de transición para la norma ISO/IEC 27001:2022
- ✓ **NOM's / NMX's** o Normas Nacionales o Internacionales aplicables.
- ✓ **NACE Rev. 2** Statistical classification of economic activities in the European Community.
- ✓ **Procedimientos y/o Políticas de Evaluación de Conformidad para NOM´s**, emitidas por las dependencias del Gobierno Federal.
- ✓ **Criterios emitidos por la dependencia para la aplicación de NOM´s y NMX.**
- ✓ **Disposiciones del Presidente.**
- ✓ **P-OSG 01** Política de la Calidad de OSG
- ✓ **P-OSG 02** Política de Imparcialidad de OSG
- ✓ **PE-OSG-01** Procedimiento de Certificación de Sistemas de Gestión.
- ✓ **PE-OSG 09** Confidencialidad de la Información.
- ✓ **PE-OSG 17** Auditorias a Distancia
- ✓ **PG-OSG 02** Control de Registros.
- ✓ **PG-OSG 04** Auditoría interna.
- ✓ **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.
- ✓ 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 de manera imparcial y sin discriminación, 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.

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 estable 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 los 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.

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 de acreditación, para que en ese escenario sea expuesto el caso

6. Anexos.

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