

OBJETIVO:

Establecer las directrices para la atención y seguimiento de las apelaciones, presentadas por las Organizaciones afectadas por los servicios de certificación que presta ATR.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las apelaciones, presentadas por los Organizaciones cuyo resultado de los servicios de certificación prestados por ATR no son aceptados por la Organización.

DEFINICIONES:

Apelación: Solicitud presentada por una empresa en proceso de auditoria o de certificación, para reconsiderar los hallazgos negativos de auditoria o resultado del dictamen de certificación negativa.

Organización Cliente: Organización que ha sido auditada o dictaminada para su certificación del sistema de gestión.

Promovente: Persona que presenta a nombre de la **Organización Cliente** una apelación.

DESARROLLO:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
APELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE AUDITORÍA		
Promovente	<p>1. Presenta a ATR la Apelación a los resultados de la Auditoría, la apelación puede generarse cuando esté o no documentado dentro del informe de auditoría (Hallazgos declarados u opiniones divergentes);</p> <p>La Apelación podrá ser notificada por alguna de las siguientes medios: correo electrónico con soporte en un comunicado oficial de la empresa o escrito en formato libre, pero siempre en Hoja membretada, debiendo contener los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del cliente o razón social 2. Correo electrónico o dirección del domicilio para intercambio de información y entrega de la resolución; 3. Fecha de la auditoría; 4. Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio; 5. Lugar y fecha del escrito de apelación; 6. Nombre, puesto y firma del Promovente. 	Notificación de Apelación
Todo el Personal	2. Son responsables de que al recibir cualquier apelación, entregarlas a la DSC.	Escrito de Apelación del Promovente.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>Dirección de Sistema de Calidad</p>	<p>3. Realiza el llenado del formato FDGE-03 "Apelaciones"; Identifica el tipo de apelación, asigna número de folio y recaba información relacionada a la apelación junto con la DAC para el análisis de ésta, integrando al expediente de la apelación el informe de la auditoria y la información recabada proveniente del equipo auditor relacionada al soporte de su decisión en los hallazgos apelados (esta información la puede obtener vía telefónica o por cualquier medio pero quedará registrada en el formato de apelación)</p> <p>Quando cuenta con toda la información relacionada a la apelación, se enviará vía correo electrónico el expediente a los miembros del comité de calidad para que la revisen y se convocará a reunión ordinaria o extraordinaria para su análisis y dictaminación dentro del plazo establecido de los 10 días hábiles para poder contestar en tiempo al apelante.</p>	<p>FDGE-03 Apelaciones</p>
<p>Comité de Calidad</p>	<p>4. El Comité de Calidad evalúa la información relacionada a la Apelación revisando los elementos, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas, para resolver si es procedente o no, la decisión queda registrada en el formato de apelaciones.</p> <p>Si no hay consenso en la decisión queda la decisión final a cargo del Director General.</p> <p>Quando se tiene la decisión de la apelación, se turna a la DAC para que realice las acciones necesarias.</p> <p>Se debe dar cumplimiento al artículo 122 de la LFMN Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes.</p>	<p>Escrito de Apelación del Promovente FDGE-03 Apelaciones</p>
<p>Dirección de Auditoría de Certificación</p>	<p>Realiza las acciones correspondientes y de ser necesario efectúa soportes de documentación que se generen con base en la decisión como son la generación de cambios en el proceso de auditoria cuando ésta es favorable a la Organización Auditada.</p> <p>Notifica al cliente o promovente de apelación la decisión del Comité de Calidad y de ser necesario entrega la documentación generada como es la elaboración de documentos modificados como son el informe de auditoría y sus conclusiones, entregando esta información a la Organización apelante.</p> <p>De no ser favorable al apelante se le notifica por escrito el resultado de esta apelación junto con la información de soporte de la decisión.</p>	<p>Escrito de Notificación del Fallo de la Apelación del resultado y conclusión de auditoria.</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
APELACIÓN DE DICTAMINACIÓN		
Promovente	<p>1. Presenta a ATR la Notificación de apelación a la dictaminación de la certificación realizada por el Consejo de Certificación.</p> <p>La Apelación podrá ser notificada por alguno de las siguientes medios: correo electrónico con soporte en un comunicado oficial de la empresa o escrito en formato libre, pero siempre en Hoja membretada, debiendo contener los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del cliente o razón social 2. Correo electrónico o dirección del domicilio para intercambio de información y entrega de la resolución; 3. Fecha del Dictamen; 4. Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio; 5. Lugar y fecha del escrito de apelación; 6. Nombre, puesto y firma del Promovente. 	Escrito formal de Apelación del Promovente
Todo el Personal	2. Son responsables de que al recibir cualquier apelación, entregarlas a la DSC.	Escrito de Apelación del Promovente
Dirección de Sistema de Calidad	<p>3.- Será responsabilidad de realizar el llenado del formato FDGE-03. "Apelaciones"; Identifica el tipo de apelación, asigna número de folio y recaba información para el análisis de la apelación solicitando el expediente de la dictaminación que se apela a la Dirección de Consejo de Certificación.</p> <p>Reúne toda la información relacionada a la apelación, se enviará vía correo electrónico el expediente a los miembros del comité de calidad para que la revisen y se convocará a reunión ordinaria o extraordinaria para su análisis y dictaminación dentro del plazo establecido de los 10 días hábiles para poder contestar en tiempo al apelante.</p>	FDGE-03 Apelaciones
Comité de Calidad	<p>4. El Comité de Calidad evalúa la Apelación revisando los elementos, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas, para resolver si es procedente o no, la decisión queda registrada en el formato de apelaciones.</p> <p>Si no hay consenso en la decisión queda la decisión final a cargo del Director General.</p> <p>Cuando se tiene la decisión de la apelación, se turna a la Dirección de Consejo de Certificación para que prepare el expediente de la dictaminación que se apela.</p> <p>Se debe dar cumplimiento al artículo 122 de la LFMN Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias</p>	Escrito de Apelación del Promovente y FDGE-03 Apelaciones

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>competentes.</p> <p>Las entidades de acreditación y las personas acreditadas deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.</p>	
Dirección de Consejo de certificación	<p>Realiza las acciones correspondientes y de ser necesario soportes de documentación que se generen con base en la decisión como son la actualización en el proceso de dictaminación de certificación.</p> <p>Notifica al cliente o promovente de apelación la decisión del comité de Calidad y/o de la Dirección General y de ser necesario entrega la documentación generada como es la elaboración de documentos de certificación.</p>	Escrito de Notificación del Fallo de la Apelación de la Dictaminación y documentos de certificación cuando aplique.