

Revisó:	Aprobó:
Director del Sistema de Calidad	Director General

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.

Políticas:

ATR es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones.

ATR se asegura que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones son diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

ATR es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

ATR debe acusar recibo de la apelación y debe proporcionar al apelante los informes de avance y el resultado de la 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 lassiguientes 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.
Dirección de Sistema de Calidad	<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>Cuando 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 para poder contestar en tiempo al apelante.</p>	FDGE-03 Apelaciones
Comité de Calidad	<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 votación de procedencia o no de la apelación, la decisión final queda a cargo del Director General.</p>	Escrito de Apelación del Promovente FDGE-03 Apelaciones

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Cuando 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 163 y al artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p> <p>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, con copia a las dependencias competentes.</p>	
Dirección de Auditoría de Certificación	<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 auditoría 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>	Escrito de Notificación del Fallo de la Apelación del resultado y conclusión de auditoría.

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>Dirección de Sistema de Calidad</p>	<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 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 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 votación de procedencia o no de la apelación, la decisión final queda 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 163 y al artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p> <p>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, con copia a las dependencias 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>	<p>Escrito de Apelación del Promovente y FDGE-03 Apelaciones</p>
<p>Dirección de Consejo de certificación</p>	<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>	<p>Escrito de Notificación del Fallo de la Apelación de la Dictaminación y documentos de certificación cuando aplique.</p>