

## Procedimiento de Apelaciones.

A&E Certificación Internacional, S.A. de C.V.  
Organismo de Certificación Internacional

“In Course to Continuous Improvement”

---

## Tabla de Contenido

<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>3</b>
<b>DESARROLLO</b>	<b>4</b>
<b>ENTRADAS Y SALIDAS</b>	<b>6</b>
<b>REGISTROS</b>	<b>6</b>
<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>MODIFICACIONES</b>	<b>6</b>

## OBJETIVOS

Establecer las directrices para atender las solicitudes de apelación de los clientes.

## ALCANCE

Incluye las apelaciones que resulten en todas las etapas de los procesos de certificación de sistemas de gestión; considera desde la recepción de la solicitud de apelación, hasta la resolución de esta y comunicación con el interesado (apelante).

## DEFINICIONES

*Para la correcta interpretación de este procedimiento se utilizan las definiciones contenidas en la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015, ISO 9000:2015, NMX-EC-17021-1-INMC-2016, ISO/IEC 17021-1:2015, NMX-EC-17021-3-INMC-2018, ISO/IEC 17021-3:2017, NMX-EC-17021-2-INMC-2018, ISO/IEC 17021-2:2016, ISO/IEC TS 17021-7:2014, ISO/IEC TS 17021-9:2016, NMX-EC-17021-10-INMC-2019, ISO/IEC TS 17021-10:2018* Plataforma de navegación en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>, Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/> y en el MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE.

**Recurso de apelación.** - Derecho de un cliente para impugnar (reclamar) una decisión de A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V., suscitada en cualquier etapa de los procesos de evaluación, certificación, dictaminación y/o sanción.

**Apelante.** - Es la persona que solicita respuesta (solución) a una apelación planteada.

**Comité de dictamen.** - Para efecto de este procedimiento, se refiere a un grupo conformado por:

- Dos auditores (preferentemente expertos en el sector IAF del apelante) que no haya participado en la última evaluación de dicha empresa.

**Nota 1:** El auditor tendrá voz y voto durante este proceso de apelación.

## REFERENCIA NORMATIVA

**NMX-EC-17021-1-INMC-2016/ISO/IEC-17021-1:2015**, Evaluación de la conformidad Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión Parte 1: Requisitos

**MSG.A&EE.01.XX MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN A&EE**

## DESARROLLO

1. Se recibe la apelación por la parte interesada que solicita por medio de correos electrónicos y/o cartas por la organización demandante en papel membretado, así como la firma de dicho documento.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

2. Se registra en el formato **SGF.A&EE.09.XX CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES**.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

3. Revisa que la información recibida efectivamente sea una apelación. De no ser así, la retroalimentación puede tratarse de una queja, para lo cual, procede conforme al **“DGP.A&EE.02.XX QUEJAS”** y se da por finalizado este procedimiento, dando aviso al cliente acerca del tratamiento que recibirá su queja.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

4. Se verifica que los datos del cliente sean claros y que permitan rastrear la decisión objeto de la apelación. En caso de faltar algún dato, se comunica con el cliente para completar la información y continuar con el procedimiento.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

5. Se revisa los registros de apelaciones previas y busca si existieron casos similares anteriormente, así como las acciones que se tomaron.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

6. Se investiga en los registros concernientes al cliente, qué fue lo que ocurrió y quiénes estuvieron involucrados en el caso.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión.

7. Se integra el expediente del apelante con toda la información necesaria detectada en la fase de Investigación, prepara un ejemplar numerado del expediente para cada miembro del Comité de Dictamen.

**Nota 2:** Invita al apelante, cuando éste así lo haya solicitado o sea necesario.

**Nota 3:** En caso de que se complique reunir a los miembros a esta junta extraordinaria, habrá la opción de realizar el análisis y dictamen por medios remotos, tales como teleconferencia o vía correos electrónicos. Todo esto será coordinado por el Gerente de Sistema de Gestión. Al finalizar el proceso remoto, se les pedirá a aquellos que hayan recibido información electrónica, que la remuevan o destruyan, para fines de confidencialidad.

**Responsable:** Gerente de Sistema de Gestión / Apelante.

8. Se reciben copias del expediente a revisión se analiza y opinan se emiten un comunicado (formato libre) con carácter de irrevocable e inapelable y devuelven todo al Gerente de Sistema de Gestión.

**Nota 4:** Las acciones a tomar pueden incluir otras adicionales a las descritas en este procedimiento, si la investigación de la apelación las requiere, considerando además acciones tomadas en apelaciones similares previas.

**Nota 5:** Ninguna persona podrá decidir sobre una apelación cuando haya estado involucrada en los procesos de evaluación, certificación, dictamen y/o motivos relacionados con la apelación.

**Responsable:** Comité de Certificación.

9. Se envía el comunicado (formato libre) con carácter de irrevocable e inapelable, con una solicitud de apelación e integra un ejemplar con estos documentos y distribuye un tanto en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores a su emisión, a:

- a) Apelante,
- b) Carpeta del cliente, en orden cronológico, y
- c) Gerente de Sistema de Gestión, a fin de que investigue, aplique y/o verifique las acciones correctivas necesarias y la eficacia de las medidas correctivas adoptadas (ver **SGP.A&EE.02.XX AUDITORIA INTERNA**).

**Nota 6:** A&EE Certificación Internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución al apelante, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de apelación.

## ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS	SALIDAS
= Apelación	= Acción Correctiva
	= Comunicado de apelación.

## REGISTROS

Código	Descripción	Responsable
SGF.A&EE.09.XX	CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES.	GERENTE DE SISTEMA DE GESTIÓN

**Nota 7:** Se señala la codificación de los registros en el procedimiento, pero la actualización de estos solo se controla en **SGF.A&EE.01.XX Lista Maestra de Documentos y Registros.**

## ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	APROBÓ
	
<i>Gerente de Sistema de Gestión</i>	<i>Dirección General</i>

## MODIFICACIONES

- 28-12-2019** Se realiza modificación a la estructura, colores, letra, Cambio de Dirección y presentación.
- 07-07-20** Cambio de dirección de Oficinas.
- 28-09-2020** Se adiciona la codificación de la Lista Maestra de Documentos y Registros SGF.A&EE.01.XX.
- 30-10-2020** Se implementa la adecuación para ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (ISO/IEC 17021-2:2016, ISO/IEC TS 17021-10:2018).



5. **09-09-2021** Se hace la adecuación en Definiciones sobre el Manual de Sistema de Gestión A&EE.
6. **23-05-2024** Se integra en la parte de definiciones la Norma ISO/IEC TS 17021-9:2016.
7. **10-06-2024** Se integra la ISO/IEC TS 17021-7:2014, cambio de fuente y formato