

### **1. Propósito**

Establecer los criterios de actuación de la comisión de apelaciones para la atención a las apelaciones hechas por los OEC sobre cualquier resolución que afecte su proceso de acreditación.

### **2. Alcance**

Aplica a la comisión de apelaciones, desde su creación hasta la resolución que emite.

### **3. Responsabilidades**

<b><i>Responsable</i></b>	<b><i>Actividad</i></b>
OEC	Presentar la apelación.
Director(a) Técnico(a)	Conformar la comisión de apelación.
Jefe de Departamento <b><u>de Acreditación</u></b>	Recopilar la información de la apelación. Notificar al OEC sobre la decisión de la comisión de apelación <b><u>y resultados sobre modificaciones relacionadas al informe de evaluación.</u></b>
Comisión de Apelación	Estudiar las pruebas presentadas por el OEC. Tomar la decisión sobre la apelación.

### **4. Documentos o registros**

#### **4.1 Documentos de referencia**

- DE-01: ISO/IEC 17011 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad. Requisito 7.10
- DE-18: ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad-Vocabulario y principios generales
- Reglamento de Acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad de OSA.

#### **4.2 Registros generados**

- F 3.1.1 Solicitud de apelación
- F 3.1.2 Perfil integrantes comisión de apelación.
- F 3.1.3 Acta de la comisión de apelación.
- F 3.1.4 Control de las apelaciones
- F 3.1.5 Evaluación del desempeño comisión de apelación.

#### **4.3 Relación con otros documentos del sistema de calidad.**

- **F 7.1.3 Compromiso de confidencialidad e imparcialidad para el personal del OSA.**
- **F 7.1.10 Compromiso de confidencialidad. Personal externo.**
- **P 9.1 Procedimiento de acreditación.**
- F 10.2.5 Resolución de la comisión de acreditación.

## **5. Procedimiento**

### **5.1 Definición**

**Apelación:** Solicitud de un organismo de evaluación de la conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa, relacionada con su estado de acreditación deseado.

### **5.2 Solicitud de apelación**

El OEC solicitante deberá interponer su apelación a la Dirección Técnica del OSA por medio del **F 3.1.1 Solicitud de apelación**, la cual deberá ser presentado a mas tardar **5 días calendario** después de recibido el F 9.1.8 Informe de no conformidades y observaciones o cualquier otra notificación sobre el proceso realizada por el OSA.

El F 3.1.1 deberá acompañarse de:

- Los documentos que el OEC considere necesarios para sustentar el objeto de su apelación.

Con la información completa, la Dirección Técnica del OSA, procede a conformar la Comisión de Apelación para evaluar y tomar la decisión sobre la apelación.

#### **5.2.1 Identificación de la apelación.**

La Dirección Técnica solicticia a la Jefatura de Sistema de Gestión la identificación que le corresponde a la apelación.

La Jefatura de Sistema de Gestión identifica la apelación de la siguiente forma:

A XX-YY

Dónde:

- A: Corresponde a "Apelación"
- XX: Número correlativo, iniciando desde 01. Este número inicia nuevamente a principio de año.
- YY: Año en el que se identificó.

### **5.3 Conformación de la Comisión de Apelación**

Para las apelaciones relacionadas con:

- Rechazo o aceptar una solicitud
- Rechazo a proceder con una evaluación
- Solicitudes de acciones correctivas.

La comisión de apelación estará conformada por la Dirección Técnica y las Jefaturas no involucradas con la apelación recibida. Si la Dirección Técnica lo considera necesario, tambien invitara a un profesional con conocimiento en el objetivo de la apelación.

Otro tipo de apelaciones erán tratadas de acuerdo a 5.4.

#### **5.4 Convocatoria y funcionamiento de la comisión de apelación.**

La Dirección Técnica convocará, para que conformen la comisión de apelación a **2** o más profesionales, que cumplan con lo establecido en el F 3.1.2 "Perfil integrantes comisión de apelación", a más tardar **10** días hábiles después de presentada la solicitud de apelación y toda la información requerida para su análisis.

La Dirección Técnica deberá tener el cuidado de que los profesionales no hayan estado involucrados dentro del proceso de evaluación que se esta apelando, ni tenga conflictos de intereses. Todos deberán de firmar el **F 7.1.3 Compromiso de confidencialidad.**

Si los convocados aceptan su invitación, se procede según 5.5. Si no aceptan, se vuelve a girar una nueva invitación a otro profesional.

La Comisión de Apelación, deberá ser conformada a más tardar **15** días hábiles después de haber recibido la apelación y solo funcionará mientras se estudie la apelación hecha por el OEC.

Dentro de la comisión de apelación se seleccionará un secretario, quien será responsable de tomar nota de los acuerdos y de elaborar el acta en el F 3.1.3 "Acta de la comisión de apelación". Además se deberá de elegir entre sus miembros a un coordinador, quien tenga la función de moderar y dirigir la reunión.

#### **NOTA:**

Si se diera la circunstancia de que un miembro de la comisión de apelación tuviera vínculos económicos, familiares o de cualquier asociación previa con el OEC que realiza la apelación, que pudiera comprometer su imparcialidad; está obligado a renunciar voluntariamente a la selección si esta ya se hubiera efectuado y notificado. En dicho caso la Dirección Técnica nombrará a otra persona.

#### **5.5 Análisis de la apelación.**

El Jefe de Departamento al que corresponde la apelación, presentará a la comisión de apelación un resumen de la situación que motiva la apelación.

La Dirección Técnica convocará a la primera reunión a la comisión de apelación a más tardar **5** días hábiles después de su conformación.

La Comisión de Apelación estudiará las pruebas presentadas y si considera necesario solicitará más información al OEC. Dicha información deberá ser presentada en un lapso **no mayor de 5** días hábiles. De no presentarse la información, la comisión de apelación tomará la decisión con base a las pruebas presentadas por el OEC.

La comisión de apelación podrá solicitar la participación del Jefe de departamento/técnico de del proceso de acreditación o al evaluador líder que realizo la evaluación para que aclare las dudas.

La comisión de apelación deberá tomar en tiempo oportuno la resolución sobre la apelación.

La Comisión de Apelación , podrá resolver:

- Desechar por improcedente la apelación del OEC.
- Confirmar la resolución reclamada.
- Revocar la resolución reclamada,
- Ordenar la modificación de la resolución reclamada o dictar expedir una nueva que la sustituya.

#### **5.6 Toma de decisión.**

La decisión sobre la apelación deberá de ser tomada por consenso. Si no se puede por consenso, la decisión será tomada por mayoría simple. La decisión de la comisión será definitiva.

#### **5.7 Notificación sobre la apelación.**

La Dirección Técnica notifica sobre el resultado de apelación dentro de 2 días hábiles posteriores a la toma del acuerdo de la comisión de apelación.

La Dirección Técnica entrega toda la documentación que respalde el proceso de apelación a la Jefatura de Sistema de Gestión para que registre en el F 3.1.4 "Control de las apelaciones" y archive la documentación.

La Jefatura de Sistema de Gestión notificará al departamento respectivo, la decisión tomada por la Comisión de Apelación.

Si como resultado de la apelación, el F 9.1.8 Informe de no conformidades y observaciones, entregado al organismo de evaluación de la conformidad debe ser modificado, la Jefatura/Técnico encargado del proceso; deberá proporcionar una explicación por escrito al respectivo organismo.

#### **5.8 Seguimiento al desempeño.**

La Dirección Técnica evalúa el desempeño de los miembros de la comisión de acreditación utilizando el F 3.1.5 "Evaluación del desempeño comisión de apelación." La Jefatura de Sistema de Gestión cuantificará la información y almacenará los registros.

La evaluación se realiza una vez finaliza el comité. El resultado de las apelaciones es presentado en la revisión por la dirección.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**