1. CAMPO DE APLICACIÓN

Describir el mecanismo que se utiliza en OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE) para tratar de manera sistemática todas las quejas y apelaciones interpuestas contra OCCCE, S.A. de C.V.

2. REFERENCIAS

- 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 sistemas de gestión-parte 1: requisitos
- ISO/IEC 27006-1:2024 (en) Information security, cybersecurity, and privacy protection — Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems — Part 1: General

3. DEFINICIONES

Comisión de apelaciones: Reunión de personas delegadas temporalmente para tomar resoluciones acerca de las apelaciones que sean presentadas contra OCCCE, S.A. de C.V. El personal que participa en la Comisión de Apelaciones no deberá haber participado en la Comisión de Certificación del expediente evaluado y tampoco deberá haber participado en la auditoría.

El personal que integre la Comisión de apelaciones deberá contar con la competencia siguiente y que servirá de referencia para su designación:

a) Documentos del Sistema de Gestión de OCCCE relativos al proceso de certificación,
b) Conocimiento de la norma 17021: vigente, ISO/IEC 17021-3: vigente, ISO/IEC 27006-1: vigente
c) Conocimiento de los Documentos IAF MD

Apelante: Nombre que se designa para aquella persona que interpone una apelación ante OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

Apelación: Medio de impugnación interpuesta por el apelante a causa de no aceptar la decisión de la Comisión de Certificación.

Reclamante: Nombre que se designa para aquella persona que interpone una queja ante OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

Queja: Reclamación realizada por el reclamante a causa de desacuerdo por el servicio realizado por OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE

4. PROCEDIMIENTO

Apelaciones

El apelante deberá presentar por escrito la apelación ante OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE). Las apelaciones pueden presentarse por 2 causales:

1) Apelación referente a una decisión que se haya tomado por parte de la Comisión de Certificación.
2) Apelación a las no conformidades detectadas en la auditoría realizada.

Para apelaciones referentes a la causal No. 1 correspondiente a apelaciones a decisiones que se hayan tomado por la Comisión de Certificación, se deberá proceder de la siguiente manera:

Para que cualquier apelación bajo esta causal pueda ser atendida, la Comisión de Certificación debió tomar previamente una decisión sobre el expediente de certificación referente a la apelación.

Una vez que se haya recibido el escrito del apelante, se procede a integrar la Comisión de Apelaciones con personal distinto al que constituyó la Comisión de Certificación con la cual se tomó la decisión original. Así mismo la Comisión de Apelaciones tampoco podrá estar integrada por el personal que haya llevado a cabo la auditoría de la cual la Comisión de Certificación haya tomado la decisión.

La Comisión de Apelaciones deberá reevaluar la decisión inicialmente emitida por la Comisión de Certificación.

Plazo para presentación de apelaciones a decisiones que se hayan tomado por la Comisión de Certificación

Las apelaciones se presentarán dentro de los 15 días hábiles siguientes contados a partir de la notificación escrita de la decisión de la Comisión de Certificación por parte de OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

La apelación contra la decisión de la Comisión de Certificación será tramitada por escrito mediante:

- Una carta membretada de la organización, donde se indique la descripción de la apelación, firma y fecha.

La apelación será recibida en OCCCE entregando una copia a la Gerencia de Certificación y al apelante el acuse de recibo correspondiente.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE

Para apelaciones referentes a la causal No. 2 correspondiente a apelaciones a no conformidades que se hayan detectado en la auditoría realizada, se deberá proceder de la siguiente manera:

Una vez que se haya recibido el escrito del apelante, se procede a integrar la Comisión de Apelaciones con personal distinto al que haya realizado la auditoría. La apelación deberá indicar claramente los motivos por los cuales el apelante considera que las no conformidades no son procedentes y se deberá anexar evidencia objetiva que sustente la no procedencia de la(s) no conformidad(es).

Se conformará la Comisión de Apelaciones, la cual estará encargada de analizar, investigar y validar la información presentada y con base a esto, decidirá lo siguiente según aplique:

- La procedencia de la no conformidad,
- La improcedencia de la no conformidad,
- El aumento en la categoría de la no conformidad,
- La reducción en la categoría de la no conformidad o
- La petición de mayor documentación referente a la no conformidad por considerar insuficiente la información.

Plazo para presentación de apelaciones a no conformidades de auditoría

Las apelaciones se presentarán dentro de los 15 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual se haya realizado la auditoría por OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

La apelación será recibida en OCCCE entregando una copia a la Gerencia de Certificación y al apelante el acuse de recibo correspondiente.

Seguimiento de la apelación por decisiones de la Comisión de Certificación o por no conformidades de auditoría:

Un miembro de la Comisión de Certificación notificará al cliente el seguimiento realizado a la apelación mediante un informe, el cual deberá hacer referencia al número de expediente revisado.

La identificación de los informes de seguimiento de las apelaciones será numérica y correlativa al número de expediente.

El procedimiento a seguir por la Comisión de Apelaciones será el siguiente:

1) Se formará una Comisión de Apelaciones para examinar los litigios entre OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. y el apelante.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE

2) Se informará al apelante de los miembros que integrarán la Comisión de Apelaciones. El apelante tiene derecho a recusar a sus miembros, total o parcialmente.

3) La Comisión de Apelaciones será designada por el Gerente de Certificación y estará constituida por personal interno del Organismo que no haya participado en el proceso de auditoría ni en la decisión que dio origen a la apelación.

4) Se facilitarán a la Comisión de Apelaciones todos los documentos generados en la auditoría y en su caso los que se hayan tomado como base para la decisión de la Comisión de Certificación, así como la apelación presentada por el apelante para realizar la investigación correspondiente. Se debe reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

5) La Comisión de Apelaciones tiene la facultad de conceder audiencia a las partes litigantes. Se comunicará por escrito a las partes en litigio (si es el caso) la fecha de la audiencia 15 días antes de la misma como mínimo.

6) La decisión de la Comisión de Apelaciones se comunicará con las partes litigantes.

Evaluación y decisión por parte de la Comisión de Apelaciones

La evaluación del expediente correspondiente a una apelación generará por parte de la Comisión de Apelaciones un informe que describa el resultado del seguimiento, el cual será emitido dentro de los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la apelación por parte de OCCCE. Se deberán tomar en cuenta para la decisión los resultados de apelaciones similares previas, si fuera el caso.

Una vez que la Comisión de Apelaciones tenga la resolución, un miembro de esta deberá notificar el resultado al apelante en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados desde la fecha de resolución de la apelación, a través de un informe que deberá incluir las acciones que se tomarán en respuesta a la apelación y la Comisión deberá asegurarse de que se ha realizado la corrección y se han tomado las acciones correctivas apropiadas de acuerdo con la resolución determinada.

La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante. Así mismo, la decisión a comunicar al apelante debe hacerla, o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.

Un miembro de la Comisión de apelaciones deberá notificar formalmente al apelante cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación.

El informe de seguimiento de una apelación, junto con las actas correspondientes, se guardarán como registros.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE

Las decisiones de la Comisión de Certificación, así como las no conformidades detectadas en una auditoría podrán ser apeladas una sola vez.

Quejas

Los clientes de OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. podrán interponer quejas cuando estén en desacuerdo con el servicio realizado por OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

En la notificación de la queja, el reclamante deberá indicar claramente el motivo de la queja, indicando el desacuerdo que tenga sobre el servicio ofrecido por OC en Calidad y Comercio Exterior, S.A. de C.V. (OCCCE).

La queja será recibida en OCCCE entregando una copia a la Gerencia de Certificación y al reclamante el acuse de recibo correspondiente.

Seguimiento de la queja

Una vez recibida la queja por escrito, el Gerente de Certificación deberá confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, el Gerente de Certificación o el Representante de la Dirección deberán ser responsables de reunir y verificar toda la información necesaria para analizar y validar la queja, de la cual deberá ser evaluada la información y en caso de que sea procedente se deberán tomar las acciones correctivas de acuerdo a lo indicado en el procedimiento **SGC-P-005 Acciones Correctivas.** En caso de que la queja no sea procedente, se le notificará mediante un escrito al reclamante con las razones y fundamentos por los cuales no procede.

Para el análisis de la queja y notificación del resultado se tienen 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la misma. Como evidencia del análisis e investigación de la queja se generará una minuta de revisión. La decisión para comunicar al reclamante deberá hacerla, revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

En el caso de que la queja sea procedente, el Gerente de Certificación o el Representante de la Dirección deberán asegurarse de que el seguimiento, incluyendo las acciones tomadas en respuesta al cliente, sean registradas en el formato de acción correctiva y deberá asegurarse de que se ha realizado la corrección y se han emprendido las acciones correctivas apropiadas.

OCCCE será responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles para el tratamiento de las quejas y no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

El Gerente de Certificación de OCCCE notificará al reclamante el seguimiento realizado a la queja mediante un informe, el cual deberá hacer referencia a todos los elementos que se hayan tomado en cuenta para la validación e investigación de la queja, así como las decisiones y acciones tomadas para su resolución. Si el Gerente de

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE

Certificación está involucrado en el objeto de la queja, el tratamiento total de la queja deberá ser realizado por el Director General de OCCCE.

La identificación de los informes de seguimiento de las quejas será numérica y correlativa al número de expediente del cliente.

El organismo de certificación debe determinar junto con el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

El Gerente de Certificación deberá notificar formalmente al reclamante cuando haya finalizado el proceso para el tratamiento de la queja.

Toda queja o apelación deberá ser tratada con estricta confidencialidad.

Quejas aplicables a una organización certificada por OCCCE

En los casos en que el organismo reciba una queja realizada a una organización certificada por OCCCE en donde el reclamante sea su cliente o alguna parte interesada, el tratamiento de esta consistirá en primera instancia en remitir la queja a la organización certificada en cuestión en un plazo oportuno, de manera que pueda analizar la información y determinar si la queja es o no procedente.

En el caso de que la organización certificada determine que la queja NO es procedente, se deberá notificar mediante un escrito al reclamante con copia a OCCCE, las razones y fundamentos por los cuales no procede, esperando que el reclamante acepte los fundamentos presentados y esté de acuerdo.

En el caso de que la organización certificada determine que la queja SÍ es procedente, deberá llevar a cabo la(s) acción(es) correctiva(s) pertinente(s). OCCCE dará seguimiento a la respuesta que la organización certificada proporcione al reclamante hasta que la queja haya sido atendida y exista conformidad por parte del reclamante. La evidencia de la atención y resolución de la queja deberá ser enviada a OCCCE, para asegurar que ésta quedó atendida y fue cerrada de conformidad por parte del reclamante.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OCCCE