



OLA Certificación Internacional, S.A. de C.V.

Organismo Líder Acreditado

PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN

DSG P04

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

2.1 Incluye las apelaciones que resulten en todas las etapas de los procesos de certificación de sistemas de gestión; considera desde la recepción de la apelación, hasta la entrega del dictamen al interesado.

3.0 DEFINICIONES

3.1 Aplican las definiciones de los procedimientos y/o procesos referidos.

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

3.3 Interesado.- Es la persona que solicita respuesta (solución) a una apelación planteada.

4.0 DESARROLLO

RESPONSABLE

4.1 RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN

4.1.1 Recibe el formato "DSG F10 Recurso de apelación" y/o escrito con una solicitud de apelación (en papel membretado, si es una empresa). Firma de recibido del interesado.

Director del Sistema de Gestión

4.2 VALIDACIÓN

4.2.1 Revisa que la información recibida efectivamente sea una apelación, de acuerdo a la definición del punto 3.2. De no ser así, la retroalimentación puede tratarse de una queja, para lo cual, procede conforme al "DGE P02 Quejas" y se da por finalizado este procedimiento, dando aviso al cliente acerca del seguimiento que recibirá su queja.

Director del Sistema de Gestión

4.2.2 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.

Director del Sistema de Gestión

4.3 INVESTIGACIÓN

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

Director del Sistema de Gestión

4.3.2 Investiga en los registros concernientes al cliente, ¿Qué fue lo que ocurrió? y ¿quiénes estuvieron involucrados en el caso?

Director del Sistema de Gestión

4.3.3 Considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.

Director del Sistema de Gestión

4.4 CONVOCATORIA A DICTAMINAR

4.4.1 Integra expediente del interesado con toda la información necesaria detectada en la fase de Investigación.

Director del Sistema de Gestión

Nota 1: Invita al interesado, cuando éste así lo haya solicitado o sea necesario.

4.5 DICTAMEN

4.5.1 Recibe copias del(los) expediente(s) a dictaminar, revisan, analizan, opinan y emiten un nuevo dictamen con carácter de irrevocable e inapelable.

Nota 2: 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.

Director del Sistema de Gestión

Nota 3: Ninguna persona podrá decidir sobre una apelación cuando haya estado involucrada en cualquier etapa de los procesos de certificación, dictamen y/o motivos relacionados con la apelación.

4.6 NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL DICTAMEN

FECHA DE EMISIÓN:
02/10/2024

NUMERO DE REVISIÓN
04

FECHA PRÓXIMA REVISIÓN:
02/10/2029

PÁGINA 1 de 2



OLA Certificación Internacional, S.A. de C.V.

Organismo Líder Acreditado

PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN

DSG P04

4.6.1 Recibe el nuevo dictamen y elabora “DTD F03 Notificación del Dictamen” con carácter de irrevocable e inapelable, adjunta el “DSG F10 Recurso de apelación” y/o escrito 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:

- Interesado,
- Carpeta del cliente, en orden cronológico, y
- Director del Sistema de Gestión, a fin de que investigue, aplique y/o verifique las acciones correctivas necesarias y la eficacia de las medidas correctivas adoptadas “DSG P01 Procedimiento de auditoria interna”

Director del Sistema de Gestión

Nota 4: OLA Certificación Internacional, S.A. de C.V. tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución al interesado, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de apelación.

5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1 DSG P01 Procedimiento de auditoria interna

5.2 DGE P02 Quejas

5.3 DTD F03 Notificación del dictamen

6.0 ANEXOS

6.1 DSG F10 Recurso de apelación

ELABORO:

AUTORIZO:

José Luis Arias Balderas

Director del Sistema de Gestión

Lic. Oscar Sandoval Calderón

Director General

FECHA DE EMISIÓN:
02/10/2024

NUMERO DE REVISIÓN
04

FECHA PRÓXIMA REVISIÓN:
02/10/2029

PÁGINA 2 de 2