

Procedimiento		Atender apelaciones		03	
PRE02				2013.04.05	
Elaboró:	Jefatura de Gestión y Aseguramiento	Revisó:	Jefatura de Gestión y Aseguramiento	Aprobó:	Dirección Técnica
Objetivo:	Resolver las apelaciones a los resultados de los servicios realizados por el IMNC.				
Alcance:	Apelación a los resultados de la dictaminación de los servicios de certificación de sistemas de gestión, certificación de personas, certificación de producto, Unidades de verificación (Distintivo H e Información Comercial) y decisión del Comité de Dictaminación.				



	Actividad	Documentos de ayuda	Responsable
	<p>La apelación (solicitud del cliente de reconsiderar la decisión que toma el IMNC en relación con el objeto del servicio prestado, incluyendo las reclamaciones técnicas), se entrega al secretario técnico del comité de apelaciones quien debe registrarla. La apelación no se tomará como tal si no se recibe por medio escrito.</p>	<p>Apelación por escrito</p>	
	<p>Se debe acusar de recibido o confirmar al cliente sobre la recepción de la apelación.</p>	<p>Apelación por escrito</p>	<p>Secretario del CA</p>
	<p>Se debe convocar al comité de apelación, cuidando que el presidente no sea la persona que presidió el comité de dictaminación.</p>	<p>Reglamento de órganos auxiliares</p>	<p>Secretario del CA</p>
	<p>Se consideran todos los registros necesarios incluyendo la información proporcionada por el apelante para determinar si la apelación procede o no. Si es necesario se recaba la información faltante con la persona correspondiente según sea el caso para tener un panorama completo del caso.</p>	<p>Apelación, expediente del servicio</p>	<p>Comité de apelación</p>
	<p>¿La apelación procede?</p>		
	<p>El comité de apelaciones determina las acciones a seguir para resolver la apelación, incluyendo las correcciones y acciones correctivas que se consideren apropiadas.</p>		<p>Comité de apelación</p>
	<p>La resolución tomada y la finalización del proceso del tratamiento de la apelación se notifica en un plazo no mayor a diez días hábiles después de que fue recibida. Si antes de tomar la decisión el cliente requiere información sobre los avances de su apelación, esta información le debe ser proporcionada.</p>	<p>Resolución de la apelación</p>	<p>Secretario del CA</p>
	<p>Se debe informar al cliente cuales fueron los elementos considerados para determinar porqué no procedió su apelación.</p>	<p>Resolución de la apelación</p>	<p>Secretario del CA</p>
	<p>Se debe notificar el resultado al CD. No aplica para la unidad de verificación.</p>		<p>Secretario del CA</p>
	<p>Se debe recabar toda la información generada durante el proceso de apelaciones y resguardarla en la carpeta correspondiente.</p>		<p>Secretario del CA</p>

Certificación de sistemas