



MAXAN[®]
C e r t i f i c a c i ó n

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Versión vigente no. 05
Fecha: 15 de noviembre de 2024

ELABORÓ

José Eduardo Jerónimo Herrera
Director de Operaciones

REVISÓ

Roberto Carlos Serrano Flores
Director del SGC

AUTORIZÓ

Verónica Ocaña Ávila
Directora General

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que MAXAN Certificación implementará para la recepción, análisis y resolución de las apelaciones sobre los resultados de las Auditorías, que sean presentadas por los Centros de Trabajo que hayan sido auditados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades de recepción, análisis y resolución de las apelaciones sobre los resultados de las auditorías, que sean presentadas por los centros de trabajo que hayan sido auditados.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO/IEC 17065:2012, NMX-EC-17065-IMNC-2014.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015.

4. DEFINICIONES

- **Apelación:** Inconformidad presentada de manera formal por parte de un centro de trabajo auditado, respecto a las no conformidades mayores o menores detectadas durante su auditoría.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

La Dirección Operaciones deberá:

- a) Integrar un Comité de Apelaciones.
- b) Proporcionar la información necesaria al comité de apelaciones.
- c) Dar seguimiento.

6. DESARROLLO

6.1 Recepción de las Apelaciones

Existen dos mecanismos a través de los cuales MAXAN Certificación puede recibir apelaciones de los centros de trabajo auditados:

- a) Informe de Auditoría: Durante la reunión de cierre, el auditor líder tiene la obligación de dar lectura a las no Conformidades mayores y menores que hayan sido detectadas por el equipo auditor, y deberá registrar cuando se presenten, todas las apelaciones sobre los hallazgos de incumplimiento en los cuales, exista una discrepancia o inconformidad por parte del centro de trabajo.

El registro de las apelaciones se realizará en el apartado de "Apelaciones del resultado de la auditoría por parte del Auditado" del **Informe de Auditoría**. El/la auditor(a) líder solicitará al centro de trabajo, que indique el hallazgo de incumplimiento en el que no está de acuerdo, así como los motivos que justifican su apelación, incluyendo la referencia a la evidencia que soporta la apelación, y deberá redactar dicha apelación de manera íntegra, tal cual sea mencionada por el centro de trabajo; una vez que redactada la apelación, solicitará al representante del centro de trabajo que revise y autorice la apelación redactada en el informe de auditoría.

- b) Oficio por parte del centro de trabajo: MAXAN Certificación podrá recibir apelaciones posteriores a la entrega del **Informe de Auditoría**, esto es, aún y cuando el informe de auditoría haya sido aceptado por el centro de trabajo, se da oportunidad a que sea revisado una vez más y se emitan comentarios sobre los hallazgos de incumplimiento.

El requisito para recibir apelaciones posteriores, es que el centro de trabajo envíe un oficio firmado por la Alta Dirección como máximo cinco días hábiles posteriores a la entrega del **Informe de Auditoría**, en el cual se expresen los hallazgos de incumplimiento en los que no se está de acuerdo, así como los motivos que justifican su apelación, incluyendo la referencia a la evidencia que soporta la apelación.

6.2 Análisis de las Apelaciones

Todas las apelaciones serán canalizadas a la Dirección de Operaciones, quien será responsable de lo siguiente:

- a) Integrar un Comité de Apelaciones, el cuál esté formado de la siguiente manera: un miembro del Comité de Certificación, un miembro del Comité de imparcialidad, un auditor que no haya participado en la auditoría de la cual se recibió la apelación.

El Comité podrá reunirse para sesionar o en su caso, podrá analizar el expediente de manera individual.

- b) Proporcionar en un periodo máximo de cinco días hábiles posteriores a la recepción de la apelación, la información del expediente que será revisado a los miembros del Comité de Apelaciones, la cual deberá integrarse y entregarse de manera que se garantice la confidencialidad y la imparcialidad, por lo que se eliminarán referencias a nombres del centro de trabajo y personas que hayan solicitado la apelación. La información que será entregada es: **Plan, Informe de Auditoría y Oficio de Apelación (cuando aplique).**

Una vez que se haya proporcionado la información a los miembros del Comité de Apelaciones, se someterá a análisis por parte de ellos. Cada miembro deberá emitir en un periodo máximo de tres días hábiles a partir de la recepción de la Apelación, una Conclusión por escrito dirigida a la Dirección de Operaciones, sobre los elementos que analizó y deberá determinar su fallo a favor, ya sea para mantener la No Conformidad Mayor o Menor, o en su caso, para que se revoque dicho incumplimiento dado que la información proporcionada por el centro de trabajo es suficiente para declararla como aceptable y conforme.

6.3 Resolución de las Apelaciones

Una vez que la Dirección de Operaciones recibe por parte de los miembros del Comité de Apelaciones, su conclusión y fallo, realiza lo siguiente:

- a) Recopila los fallos y determina por mayoría, la conclusión que deberá mantenerse como válida, ya sea para mantener la No Conformidad Mayor o Menor, o en su caso, para que se revoque dicho incumplimiento.
- b) Comunica por escrito tanto al centro de trabajo que presentó la apelación, como al auditor(a) líder, la conclusión y fallo, estableciendo que será irrevocable y que surtirá efectos a partir de la fecha del informe.
- c) Si el fallo es a favor de la revocación de la No Conformidad Mayor o Menor, deberá modificarse el informe de auditoría y se entregará una nueva versión al centro de trabajo, sin incluir los hallazgos de incumplimiento que hayan sido revocados, y se deberá continuar con el proceso de dictaminación correspondiente, ya sea para otorgar, mantener, ampliar o renovar la certificación del producto.
- d) Posteriormente, la Dirección de Operaciones, registrará como un **Producto No Conforme** dicho informe y se iniciará el proceso de análisis para determinar si es necesario realizar acciones correctivas para evitar que se presente nuevamente dicha situación.

Todas las apelaciones y su resolución, se conservarán como información documentada de manera indefinida, no podrán ser eliminadas ni destruidas por ningún motivo.

7. ANEXOS

- No aplica.

8. DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento está disponible de forma impresa y/o digital en la Dirección del Sistema de Calidad y en intranet de MAXAN Certificación.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
00	15 de noviembre de 2016	Versión inicial del Procedimiento
01	03 de mayo de 2019	Cambios al apartado de Elaboró y Revisó.
02	2 de diciembre de 2019	Cambio de imagen institucional y actualización de versión y fecha.
03	18 de octubre de 2020	Cambios al apartado de Elaboró y Revisó.
04	01 de marzo de 2022	Cambio en los titulares de la Dirección de Operaciones y Dirección del SGC.
05	15 de noviembre de 2024	Cambio de imagen institucional MAXAN Certificación.

FIN DEL DOCUMENTO.