





IQS Corporation, S.A. de C.V.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECURSO DE APELACIÓN

DEC P03

ELABORO:	AUTORIZO:
 Lic. Luis Eugenio Alfonso Hernández Bonilla Director Ejecutivo de Certificación	 C.P. Armando Zárate González Director General

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 solicitud de apelación, hasta la entrega del dictamen al interesado (apelante).	
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 IQS, suscitada en cualquier etapa de los procesos de evaluación, certificación, dictaminación y/o sanción.	
3.3	Apelante. - 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 "DEC F12 Recurso de apelación" y/o escrito con una solicitud de apelación (en papel membretado, si es una empresa). Firma de recibido al apelante.	Director Ejecutivo de Certificación
4.2	VALIDACIÓN	
4.2.1	Revisa que la información recibida efectivamente sea una apelación, de acuerdo con 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 tratamiento que recibirá su queja.	Director Ejecutivo de Certificación
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 Ejecutivo de Certificación
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 Ejecutivo de Certificación
4.3.2	Investiga en los registros concernientes al cliente, qué fue lo que ocurrió y quiénes estuvieron involucrados en el caso.	Director Ejecutivo de Certificación
4.3.3	Considera, en la investigación, cualquier otra información que pudiera resultar útil.	Asistente de Certificación
4.4	CONVOCATORIA POR DICTAMINAR	
4.2.1	Integra expediente del apelante con toda la información necesaria detectada en la fase de Investigación. Nota 3: Invita al apelante, cuando éste así lo haya solicitado o sea necesario. Nota 4: En caso de que se complique reunir a los miembros a esta junta extraordinaria, habrá la opción de realizar el análisis y dictamen por medios remotos, tales como teleconferencia o vía correos electrónicos. Todo esto será coordinado por el Asistente de Certificación. Al finalizar el proceso remoto, se les pedirá a aquellos que hayan	Asistente de Certificación

FECHA DE EMISIÓN: 2019/08/05	NUMERO DE REVISIÓN 07	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2021/03/31	PÁGINA 1 DE 2
---------------------------------	--------------------------	---------------------------------------	---------------



IQS Corporation, S. A. de C. V.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECURSO DE APELACIÓN

DEC P03

	recibido información electrónica, que la remuevan o destruyan, para fines de confidencialidad.	
4.5	DICTAMEN	
4.3.1	Reciben copias del(los) expediente(s) a dictaminar, revisan, analizan, opinan y emiten un nuevo dictamen con carácter de irrevocable e inapelable y devuelven todo al Asistente de Certificación. Nota 5: 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. Nota 6: Ninguna persona podrá decidir sobre una apelación cuando haya estado involucrada en los procesos de evaluación, certificación, dictamen y/o motivos relacionados con la apelación.	Director Ejecutivo de Certificación
4.6	NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL DICTAMEN	
4.4.1	Recibe el nuevo dictamen y elabora "DEC F06 Notificación del Dictamen" con carácter de irrevocable e inapelable, adjunta el "DEC F12 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: a) Apelante, b) Carpeta del cliente, en orden cronológico, y c) Director de Calidad, a fin de que investigue, aplique y/o verifique las acciones correctivas necesarias y la eficacia de las medidas correctivas adoptadas (ver DCA P03 Acciones Correctivas). Nota 7: IQS tiene un plazo de 10 días hábiles para dar una solución al apelante, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de apelación.	Asistente de Certificación
5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS		
5.1	DCA P03 Acciones Correctivas	
5.2	DGE P02 Quejas	
6.0 ANEXOS		
6.1	DEC F12 Recurso de apelación	
6.2	DEC F06 Notificación del dictamen	
7.0 MODIFICACIONES		
05-08-2019 REV. 07 Cambios de Estructura de la Organización (responsable de la Dirección Ejecutiva de Certificación).		
01/04/2020 Se realizó revisión, sin cambios en el procedimiento, por lo que la versión 07 sigue vigente		

FECHA DE EMISIÓN: 2019/08/05	NUMERO DE REVISIÓN 07	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2021/03/31	PÁGINA 2 DE 2
--	---------------------------------	--	----------------------