

	Procedimiento para la atención de apelaciones	Identificación: PR-DG-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 12-enero-2026

Objetivo.

Establecer el mecanismo para que una organización auditada pueda apelar el proceso de certificación, en caso de no estar de acuerdo con el resultado definido por el OC.

Alcance.

Desde la solicitud de apelación hasta la solución a esta solicitud

Este procedimiento aplica a las diferentes áreas del OC que tengan a que atender la solución de la apelación

Descripción de actividades

1. La Organización apelante presenta apelación mediante formato FO-DG-05 y entrega por el medio que elija al CIE (correo electrónico, página web, físicamente) , el cual acusa de recibo.
2. El Director General revisa la apelación y determina que áreas deben participar en su atención y solución.
3. La(s) área(s) designada(s) del OC analizan las causas de la apelación y definen las acciones para atender y solucionar ésta y envía al apelante los informes de avance y el resultado de la apelación hasta obtener su satisfacción.
4. El Comité de Certificación analiza la apelación e identifica si afecta alguna decisión de certificación, renovación o mantenimiento de la vigencia y toma las acciones pertinentes.

Formato

- Formato de apelación FO-DG-05.

Hoja 1 de 1	Aprobado por: Director del Organismo de Certificación	Ubicación Dirección del OC
-------------	--	-------------------------------