1. Objetivo.

Establecer los criterios y mecanismos para la conducción de las apelaciones que se pudieran generar durante el proceso de evaluación de la conformidad y de la emisión de dictámenes correspondientes, para su adecuada resolución.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a los clientes o usuarios del Organismo Nacional de Certificación Agroalimentario, A.C. (***ONCA***), a los centros de certificación zoosanitaria (CCZ) bajo su coordinación, a los terceros especialistas autorizados (TEA) tanto de movilización como de las buenas prácticas pecuarias (BPP), a las Coordinaciones General (CG), de Gestión de la Calidad (CC), de Movilización (CM), de Inocuidad (CI), así como al Comité Técnico de Certificación del Organismo (CTC).

3. Documentos de referencia.

3.1 **NMX-EC-17065-IMNC-2014/ISO/IEC 17065:2012**, Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

3.2 Estatutos del ***ONCA***.

3.3 Manual de Calidad del ***ONCA***.

4. Lineamientos de operación.

4.1 El ***ONCA*** pone a disposición de sus clientes y otras partes interesadas, la información referente a los servicios de evaluación de la conformidad que presta, y los mecanismos establecidos para la resolución de las apelaciones derivadas de los mismos.

4.2 El Organismo informa oportunamente a los CCZ y TEA bajo su coordinación sobre la emisión o cambios en las disposiciones de carácter legal, normativo, o relacionadas con el sistema de gestión de la calidad implantado por el ***ONCA***, referentes al proceso de certificación de la movilización.

4.3 El ONCA informará oportunamente a los clientes o usuarios de los procesos de certificación del organismo, los cambios de los requisitos necesarios en el esquema de certificación de que se trate.

4.4 Los CCZ cuentan con una carpeta al usuario, disponible a los clientes de la certificación de la movilización, donde se encuentra este procedimiento.

4.5 Los clientes o usuarios de la certificación de la movilización, pueden dirigir su apelación directamente a la Coordinación de Gestión de la Calidad, al correo electrónico o teléfono establecido en el cartel para esa finalidad, mismo que se encuentra en cada CCZ (la canaliza a la Coordinación General, para el inicio del proceso).

4.6 Los clientes o usuarios de la certificación de Buenas Prácticas Pecuarias, pueden dirigir su apelación directamente a la Coordinación de Gestión de la Calidad, al correo electrónico que se encuentra en la página del ONCA (la canaliza a la Coordinación General, para el inicio del proceso).

4.7 El Comité Técnico de Certificación del ***ONCA*** evalúa si la solución de controversias (apelaciones) sobre decisiones en materia de evaluación de la conformidad, se lleva a cabo de manera imparcial en los términos establecidos en los procedimientos aplicables vigentes.

4.8 Los clientes del ***ONCA*** y otras partes interesadas reconocen que una **apelación** es la reclamación sobre el resultado de no cumplimiento de la evaluación de la conformidad, emitido por el Organismo, que se presenta formalmente por escrito.

4.9 El promovente de una apelación puede solicitarla formalmente por escrito a través de los mecanismos que establece el ONCA.

4.10 En aquellos campos de acreditación y/o aprobación en los cuales las dependencias competentes o el marco jurídico así lo dispongan, la Coordinación General del ***ONCA*** debe comunicar a la dependencia competente que corresponda los resultados de las resoluciones de las apelaciones.

4.11 El ONCA se apega al artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad (para respuesta al cliente o usuario).

5. Secuencia de actividades del procedimiento.

N°	*Ejecuta*	*Descripción de la Actividad*
1	Cliente u otra parte interesada (Promovente)	Presenta por escrito dirigido al Coordinador General (CG) su apelación, acompañada de los argumentos que juzgue convenientes y anexa la documentación de respaldo.
2	Coordinación General del ***ONCA*** (CG)	Registra la apelación, y la canaliza al área correspondiente para su conocimiento al igual que a la Coordinación de Gestión de la Calidad (CC). Envía acuse de recibo.
3	CG, CC y área correspondiente	Analizan la apelación para ver si es procedente o no. (En el caso de BPP, la Coordinación Inocuidad participa como voz).
4	CG	Informa por escrito al cliente o usuario si procede la apelación o no, presentando los argumentos necesarios. Si la apelación procede, en el caso de las Buenas Prácticas Pecuarias, emite el certificado para las Buenas Prácticas Pecuarias. Si la apelación procede, en el caso de la movilización, instruye al CCZ para se le otorgue el o los Certificados de Movilización que el cliente requiera. Determina si procede comunicar a alguna dependencia competente el resultado de la resolución.
5	Promovente	Reciben la determinación de la apelación, misma que aceptan y acatan de inmediato.
6	CTC	Analiza dentro de su sesión, si las apelaciones presentadas se han efectuado con imparcialidad.