

## 1. Alcance

El alcance de este procedimiento cubre los requisitos para la atención y manejo de Apelaciones y Quejas de los clientes de BICERT.

## 2. Aplicación

Este procedimiento aplica para el personal a cargo de dar tratamiento a las Apelaciones y Quejas recibidas de los clientes.

## 3. Procedimiento

### 3.1 Apelaciones

En caso de que algún cliente llegará a objetar alguna de las decisiones o resoluciones hechas por el equipo auditor, este tiene el derecho de apelar a dicha decisión.

Usualmente, este tipo de querellas se presenta cuando la organización auditada no está de acuerdo con alguna resolución referente al registro de No Conformidades o porque considera que el desempeño del equipo auditor no fue el apropiado para llegar a una resolución de este carácter.

BICERT es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones, asegurando que en el tratamiento de las apelaciones, las personas involucradas con este proceso son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

En ninguna instancia, la presentación, investigación y decisión relativa a la apelación debe dar lugar a acciones discriminatorias o de cualquier otra índole contra quien apela.

### 3.2 Proceso para el Tratamiento de las Apelaciones

En caso de que se presente alguna Apelación por parte de la organización, el auditor líder debe informar a la organización sobre su derecho de apelar sobre las decisiones a las cuales pudiera haber llegado el equipo auditor y sobre las cuales no está de acuerdo, informando que el procedimiento que debe seguir y sugiriéndole la formalización por escrito de la misma.

Asimismo, el auditor líder deberá informar a Oficinas sobre la decisión de la organización por apelar alguna resolución hecha por el equipo auditor.

Una vez que se haya recibido la Apelación, se deberá registrar la misma en el formato 4295 Apelaciones y Quejas, acusando a la organización la recepción de la misma y notificando al Área Técnica correspondiente, la necesidad de dar tratamiento a dicha Apelación.

El Área Técnica procederá con la correspondiente colección de información, tanto de la propia organización como del equipo auditor, que participó en la auditoría, investigando las causas que dieron lugar a la misma y validando la información proporcionada por ambas partes, así como sobre los hechos acaecidos durante el proceso de auditoría.

Para el tratamiento de la solicitud BICERT conformará un Comité para analizar dicha apelación u caso que no llegará a existir la suficiente información para tomar una decisión, solicitará la colección de mayor evidencia o de que se efectúe una nueva investigación.

Las fuentes de información para la investigación de las apelaciones, pueden incluir hallazgos y resultados de auditorías anteriores, tendencias de no conformidades y desempeño global del sistema de gestión del cliente involucrado.

Toda vez que se considere contar con los elementos necesarios, el Comité procederá con la decisión correspondiente, estableciendo las acciones que se tomarán en respuesta a la Apelación (teniendo en consideración los resultados de apelaciones similares previas) y notificando a la organización sobre las decisiones tomadas.

Las apelaciones serán tratadas en un plazo de 15 días hábiles, posterior a haber recibido la misma, sin embargo y si por alguna razón se excede de este plazo, BICERT informará a la organización querellante, de forma regular, sobre los avances que se tienen y el estatus que guarda la apelación en cuestión.

Los resultados y la decisión a comunicar, deberá ser revisada y aprobada por personal que no haya estado involucrado en el objeto de la apelación, notificando formalmente a la organización apelante sobre la finalización del proceso.

Si la decisión tomada llegará a ser no favorable para la organización querellante, se informará a la misma que esta puede entrar en comunicación con el Organismo de Acreditación correspondiente.

### **3.3 Acciones Correctivas para atender las causas que dieron origen a la Apelación**

Para dar tratamiento a las causas que dieron lugar a la Apelación se deberá seguir las directrices establecidas en procedimiento 2960 Acciones Correctivas.

Todas las apelaciones deben ser revisadas durante la Revisión por la Dirección, asegurando que se han realizado las correcciones y acciones correctivas correspondientes.

#### 4. Quejas

BICERT es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.

En ninguna instancia, la presentación, investigación y la decisión relativa a las quejas da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

Al momento en que se reciba una queja, esta deberá registrarse en el formato 4295 Apelaciones y Quejas, notificando en la medida de lo posible al querellante la recepción de la misma.

En estas instancias BICERT verificará si la queja en cuestión refiere actividades de certificación de las cuales BICERT es responsable; en caso afirmativo, BICERT dará tratamiento a dicha Queja, siguiendo el mismo proceso descrito para el tratamiento de Apelaciones.

Con la información colectada, el Comité dará tratamiento a la misma en un plazo no mayor a 15 días; sin por alguna razón llegará a excederse este plazo BICERT proporcionará al reclamante informes de avance sobre el tratamiento de la queja. Concluida la revisión BICERT comunicará el resultado del análisis de la queja, notificando al querellante sobre la finalización del proceso.

Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

Los resultados y la decisión, a comunicar al reclamante, deben ser revisados y aprobados por personal que no haya estado involucrado el objeto de la queja.

En su oportunidad, BICERT remitirá las quejas válidas a los clientes sobre los cuales se recibieron dichas quejas. BICERT determinará, junto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacer público el tema de la queja y su correspondiente resolución y si fuera necesario, en qué medida deberá hacerse esto.

##### 4.1 Acciones Correctivas para atender las causas que dieron origen a la Queja

Para dar tratamiento a las causas que dieron lugar a la Queja se deberá seguir las directrices establecidas en procedimiento 2960 Acciones Correctivas.

Todas las quejas deben ser revisadas durante la Revisión por la Dirección, asegurando que se han realizado las correcciones y acciones correctivas correspondientes.

Version	Fecha	Change History
9	Julio 2017	Se actualiza procedimiento de tal forma de dar cumplimiento a estructura y conformidad con la normativa ISO 17021-1:2015
10	Octubre 2018	Se actualiza procedimiento con marca BICERT