

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.

Naturalmente pueden existir otras causas que originen una apelación a la decisión de certificación o mantenimiento, como podría ser la suspensión de una certificación.

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, durante el proceso de auditoría, 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 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.

Toda vez que se reciba una Apelación, formalizado a través de una comunicación oficial por escrito por parte del cliente, esta deberá registrarse, 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 o circunstancias que originaron dicha apelación.

Para el tratamiento de la solicitud BICERT conformará un Comité para analizar dicha apelación.

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 cuente 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 10 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.

En caso que se haya suspendido la certificación, por la falta de ejecución de alguna de las auditorías de seguimiento y que la organización certificada no esté de acuerdo y apele a esta decisión, el Comité de Apelaciones dictaminará las acciones correspondientes.

Si el dictamen del Comité es el de revocación de la suspensión, BICERT notificará a la organización de esta resolución, informando los plazos para los cuales estará activa dicha revocación; para estos efectos el plazo máximo a otorgar es de 6 meses, contados a partir de la fecha nominal de suspensión de la certificación.

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.

El Comité de Apelaciones opera bajo el mismo esquema, términos de operación y procedimiento que el Comité de Decisión de Certificación, resguardando siempre la imparcialidad e independencia, por lo que los miembros participantes/auditores que hayan participado en la auditoría no podrán formar parte de dicho comité.

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 formal, pro escrito preferentemente, esta deberá, 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 10 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.

De acuerdo con el Artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye.

La Autoridad Normalizadora remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior. Las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.

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.

El Comité de Apelaciones opera bajo el mismo esquema, términos de operación y procedimiento que el Comité de Decisión de Certificación, resguardando siempre la imparcialidad e independencia, por lo que los miembros participantes/auditores que hayan participado en la auditoría no podrán formar parte de dicho comité.

4.2 Conformación del Comité de Apelaciones & Quejas

La integración de estos Comité podrá considerar, preferentemente, 3 miembros del Comité de Partes Interesadas, con el objeto de eliminar cualquier empate posible. También puede estar integrado por otros miembros que cuenten con experiencia sobre la temática de la querrela o expertos en el sector o en Sistemas de Gestión.

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
11	Mayo 2020	Se actualiza procedimiento incluyéndose plazos para restauración de la certificación en caso de revocación de suspensión por el Comité de Apelaciones.
12	Oct. 2021	Se actualiza procedimiento incluyéndose Art.164 de la LIC y se modifican los plazos para la atención de quejas y apelaciones a 10 días.
13	Nov. 2021	Se adiciona conformación de los comités