	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE APELACIONES	Código	P-CISO-002
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	2 de 4

1.- OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones que se encuentren dentro de la actividad de Certificaciones ISO de ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ.

2.- ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las actividades desarrolladas por el Organismo de Certificación ISO - ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ y que tienen relación directa con los clientes.

3.- DEFINICIONES

- a. **Apelación**
Solicitud del Cliente de auditoría ISO al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- b. **Cliente**
Organización o persona que recibe un servicio.
- c. **Retiro/Revocación**
Cancelación de la declaración de conformidad.

4.- REFERENCIAS


- a. **DOCUMENTOS EXTERNOS.** - Los criterios tomados en cuenta para la elaboración y aplicación del presente documento son las siguientes normas y documentos de origen externo:
 - (1) Norma ISO 17021-1:2015, cláusula 9.7 Apelaciones.
- b. **DOCUMENTOS INTERNOS.** - Se hace referencia a ciertos documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión, que se deben aplicar al momento de desarrollar las actividades del procedimiento:
 - (1) Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora (P-SIG-002)

5.- RESPONSABILIDADES


Los líderes de proceso son los responsables de evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas, el Jefe del Sistema Integrado de Gestión es el encargado de hacer seguimiento a las quejas referentes a un cliente certificado en ISO.

6.- DESARROLLO

- a. **POLÍTICAS:**
 - (1) El Organismo de Certificación ISO dispone de métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones, estableciendo las acciones correctivas y de mejora requeridas.


	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE APELACIONES	Código	P-CISO-002
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	3 de 4

- (2) El procedimiento de apelaciones y su tratamiento se encuentra en la página web www.bascperu.org con el propósito de que el cliente conozca cómo gestionar su apelación.
- (3) Cuando un cliente no está conforme con las decisiones tomadas por el Organismo de Certificación, puede presentar una apelación detallando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.
- (4) Dentro de las apelaciones se encuentra toda solicitud, presentada por un cliente de auditoría a todos los niveles del proceso, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ con relación a su estado de certificación.
- (5) Listado de apelaciones:
 - (a) Rechazo de aceptar una solicitud de certificación.
 - (b) Rechazo de proceder con una auditoría.
 - (c) Apelación de No conformidades, solicitud de acciones correctivas y sobre la eficacia de las acciones correctivas y acciones propuestas.
 - (d) Cambio en el alcance de la certificación.
 - (e) Decisiones de negar, suspender o retirar la certificación.
 - (f) Cualquier otra acción que impida el obtener la certificación.
- (6) Para el trámite de apelaciones señaladas anteriormente se deberá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación y serán tratadas por el Comité de Apelaciones con el fin de que (modifique, aclare, revoque) decida sobre el otorgamiento o mantenimiento de la acreditación según sea el caso.
- (7) ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ para asegurar que se tiene plena imparcialidad sobre las decisiones tomadas frente a las apelaciones, ha designado un Comité de Apelaciones cuyos miembros no realizan auditorías y no toman decisiones con respecto a la certificación, y son los encargados de brindar tratamiento a las apelaciones.
- (8) La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presente la apelación, y para seguridad de que se da respuesta oportuna a las mismas el Comité para la Preservación de la Imparcialidad revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las apelaciones.
- (9) La apelación deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación ante ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ.
- (10) Para el caso de que las decisiones tomadas sean referentes a apelación de No conformidades, solicitud de acciones correctivas y sobre la eficacia de las acciones correctivas y acciones propuestas, la apelación suspende los términos para presentar el plan de acción y para resolver las No Conformidades, las cuales terminarán corriendo una vez se decida la apelación.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE APELACIONES	Código	P-CISO-002
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	4 de 4

b. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
5.2.1. RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN			
1	<p>El cliente presenta la apelación por escrito a través del Formato Apelación, que se encuentra disponible en la página www.bascperu.org dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada por parte del Comité de Certificación o a otro nivel del proceso de certificación.</p> <p>Las Apelaciones son radicadas en la recepción de las instalaciones del Organismo de Certificación - ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ.</p>	NA	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)
2	<p>Recepcionada la apelación, el Jefe del Sistema Integrado de Gestión se comunica con el cliente para acusar recibido y validar que la apelación proviene de la misma.</p>	Jefe del Sistema de Gestión	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)
5.2.2. VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA APELACIÓN			
3	<p>El Jefe del Sistema Integrado de Gestión hace entrega por escrito de la respectiva apelación al Comité de Apelaciones quien tendrá la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, este analiza el concepto de la apelación y se remite los reportes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité de Certificación o al Comité de Preservación de la Imparcialidad dependiendo de la necesidad, esta información se registra en el Formato de Apelaciones.</p>	Comité de Apelaciones	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)
4	<p>Se verifica si hay apelaciones previas, de casos similares para verificar los resultados y acciones tomadas para resolverlas, se recolecta toda la información.</p> <p>Recolectada toda la información con suficiente evidencia objetiva, se toma una decisión del caso de forma definitiva e inapelable, estas son validadas por todos los miembros del comité, y por lo tanto define las correcciones y acciones correctivas a implementar.</p>	Comité de Apelaciones	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE APELACIONES	Código	P-CISO-002
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	5 de 4

5	Elaboran una carta con respuesta a quién y en donde se notifica al apelante la presentación, investigación y los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del reporte emitido.	Comité de Apelaciones	Carta de Apelación
5.2.3. FINALIZACIÓN DE LA APELACIÓN			
6	Verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos.	Jefe del Sistema de Gestión	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)
7	Se notifica a quien presentó la apelación cuando ha finalizado el tratamiento de la apelación vía correo electrónico.	Jefe del Sistema de Gestión	Formato de Apelaciones (F-CISO-019) Correo Electrónico
8	Para seguridad de que se da respuesta oportuna, se revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las mismas, estas serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación ante ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ.	Jefe del Sistema de Gestión	Formato de Apelaciones (F-CISO-019)

7.- FORMATOS / REGISTROS

- a. Formato Apelaciones (F-CISO-019)
- b. Correo Electrónico

8.- ANEXOS

No se considera.