

		PE07 APELACIONES		
		EDICIÓN	FECHA	Página 1 de 5
		1	1/10/2014	

PE07 – APELACIONES

FUNDACIÓN AD QUALITATEM

EDICIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN
0	30/10/2013	N/A	Edición Inicial
1	01/10/2014	6	Anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable Sistema de Gestión	Secretario General Técnico	Presidente FAQ


Este documento es propiedad exclusiva de FAQ, quedando prohibida su impresión y reproducción total o parcial sin la autorización por escrito de un responsable de la organización.

Sólo se puede considerar documento actualizado aquel visible vía informática o firmado en original. Si usted imprime o fotocopia estos documentos tenga en cuenta que con el tiempo quedarán obsoletos.

		PE07 APELACIONES		
		EDICIÓN	FECHA	Página 2 de 5
		1	1/10/2014	

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DESARROLLO.....	3
5.1 Presentación de la apelación	3
5.2 Tramitación de la apelación	4
5.3 Decisión respecto de la apelación	5
6. ANEXOS	5
7. REGISTROS	5

		PE07 APELACIONES		
		EDICIÓN	FECHA	Página 3 de 5
		1	1/10/2014	

1. OBJETO

Definir la sistemática utilizada por FAQ para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las apelaciones presentadas ante FAQ.

3. DEFINICIONES

Apelación: Recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación.

Recurrente: Personal que entabla o tiene entablado un recurso.

4. RESPONSABILIDADES

Secretario General Técnico de FAQ, en adelante, **SGT**:

- Recepción, validación, investigación y comunicación al Comité de Imparcialidad de las apelaciones, facilitándoles toda la documentación que sea necesaria asegurarse la correcta resolución de las mismas.

Comité de Imparcialidad, en adelante, **CI**:

- Revisión y aprobación por unanimidad de la decisión a comunicar al apelante.

Recurrente, en adelante, **RTE**:



- Presentar por escrito la apelación aportando todas las evidencias que puedan soportar dicha apelación.

5. DESARROLLO

5.1 [Presentación de la apelación](#)

Cualquier cliente de FAQ podrá presentar una apelación siempre que no esté de acuerdo con la decisión tomada por la entidad certificadora relativa al certificado del sistema de gestión del cliente, por ejemplo en los siguientes casos:

- Rechazo por parte de FAQ de una solicitud de oferta.

		PE07 APELACIONES	
		EDICIÓN	FECHA
		1	1/10/2014
			Página 4 de 5

- No emisión, suspensión o retirada del certificado.
- Reducción del alcance de la certificación.
- No aceptación por parte del cliente de una No Conformidad detectada en el curso de una auditoría realizada por FAQ.
- No aceptación por parte de FAQ de la acción correctiva propuesta por el cliente para la corrección de un incumplimiento detectado por FAQ.
- Otras situaciones similares.

El recurrente redactará el recurso incorporando al mismo todas las evidencias que estime oportuno para sustentar el mismo. Dicho documento deberá enviarlo a la atención del Secretario General Técnico bien por correo electrónico: info@fundaq.org, bien por correo ordinario a la siguiente dirección:

Fundación Ad Qualitatem

C/ Villanueva 24

28001, Madrid

5.2 Tramitación de la apelación


A su llegada el RSG acusará recibo de su recepción registrando la misma según el formato del registro llamado “**Listado de apelaciones**” que servirá a su vez, para realizar el seguimiento de la tramitación de la apelación hasta su resolución. El RSG comunicará al SGT de la apelación recibida.

El SGT informará al recurrente tanto de la recepción de su apelación como del inicio del proceso de tratamiento de la misma y de los tiempos y plazos estimados para la resolución de la misma.

A continuación, se abrirá una investigación interna con el objeto de determinar la causa de la apelación, manteniendo siempre la imparcialidad por lo que se impedirá que las personas encargadas del proceso para el tratamiento de las apelaciones sean las mismas que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación. Por tanto, si el SGT estuvo involucrado en el proceso objeto de la apelación, se nombrará a una tercera persona independiente para realizar la investigación ó a un miembro del Comité de imparcialidad.

En esta investigación se analizarán todos los documentos asociados a la apelación que sustenten la decisión de FAQ apelada por el recurrente, así como aquellas razones y evidencias aportadas por éste en el recurso escrito.

Durante todo el proceso de resolución de la apelación o recurso, se debe informar al apelante de los avances por escrito informándole también la fecha en la que el Comité de Imparcialidad revisará su apelación.

		PE07 APELACIONES		
		EDICIÓN	FECHA	Página 5 de 5
		1	1/10/2014	

5.3 Decisión respecto de la apelación

El Comité de Imparcialidad recibirá toda la documentación relativa a la apelación y tras la revisión de la misma tomará una decisión en base al informe de apelación enviado por el SGT (o persona designada).

El Comité de Imparcialidad, si lo considera necesario, podrá recabar la ayuda de expertos, que no hayan participado en el proceso de certificación objeto de apelación.

Las aclaraciones y la decisión respecto de la apelación se registrarán en el acta de la reunión mantenida por el Comité de Imparcialidad.

Esta decisión, que será unánime e inapelable, se comunicará por escrito al apelante y, si procede, a nivel interno se abrirán las acciones correctivas oportunas que deriven de este proceso de apelación, siempre que éste constituya un incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de FAQ.

Las apelaciones deberán ser solventadas y comunicadas en un plazo máximo de dos meses.

6. ANEXOS

- ✓ PE07-01 listado de apelaciones

7. REGISTROS

Responsable	Código	Registro	Tiempo Archivo	Acceso
Recurrente	-	Apelación y evidencias	Indefinido	SGT CI
SGT	PE07-01	Listado de apelaciones	Indefinido	SGT CI
SGT	-	Informe de apelación	Indefinido	SGT CI, RTE
CI	-	Acta reunión del CI	Indefinido	CI