1. OBJETIVO

Evaluar y tomar decisiones frente a las apelaciones que se establezcan por las actividades de BASC Bogotá - Colombia.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para las actividades de auditoría desarrolladas por el Organismo de Certificación - BASC Bogotá - Colombia.

3. DEFINICIONES

3.1. APELACIÓN: Solicitud del cliente de auditoría al Organismo Certificador, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

3.2. CLIENTE: Organización que recibe un servicio (Empresa certificada con el esquema ISO).

3.3. REVOCAR: Acción de anular la declaración de conformidad.

4. CONDICIONES GENERALES

5. RESPONSABLE

El Comité de Apelaciones es el responsable de realizar la investigación y tomar decisiones frente a las apelaciones impuestas.

COPIA CONTROLADA

6. DESARROLLO

6.1. POLITICAS

El Organismo de Certificación dispone de métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones, estableciendo las acciones correctivas y preventivas requeridas, según sea el caso.

Con el fin de que el público acceda a la forma en que se realiza el tratamiento de apelaciones, se encuentra publicada la información relativa a este procedimiento en la página web.

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el Organismo de Certificación u otro nivel del proceso de certificación, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de los resultados obtenidos, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta los resultados generados sin lugar a posteriores reclamaciones.

Dentro de las apelaciones se incluye toda solicitud presentada por un cliente de auditoría , para reconsiderar cualquier decisión tomada por BASC Bogotá - Colombia con relación a su proceso de certificación, las cuales incluye:

. Rechazo de una solicitud de certificación.
. Rechazo de proceder con una auditoría.
. No conformidades, solicitud de acciones correctivas y sobre la eficacia de las acciones correctivas y acciones propuestas.
. Alcance de la certificación.
. Decisiones de rechazar, suspender o retirar la certificación.
. Cualquier otra acción que impida el obtener la certificación.

BASC Bogotá - Colombia para asegurar que se tiene plena imparcialidad sobre las decisiones tomadas frente a las apelaciones, ha designado un Comité de Apelaciones; con el fin de que este revise, analice, evalúe y posteriormente, modifique, aclare, revoque y/o decida sobre el otorgamiento o mantenimiento de la certificación, según sea el caso. Los miembros de este comité, sus funciones y responsabilidades están establecidas en el RG-PRO-002 Procedimiento Gestión de Comités.

La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones, no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante y para seguridad de que se da respuesta oportuna a las mismas, se hace seguimiento a las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las mismas.

La apelación deberá ser resuelta dentro de los (15) días hábiles siguientes a la presentación ante BASC Bogotá - Colombia.

Para el caso de presentar una 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, una vez se decida la apelación se retomarán los tiempos establecidos para presentar el plan de acción y resolver las no conformidades, sin embargo, se mantendrán los tiempos establecidos del ciclo de auditoría y no se podrán superar los tiempos de vencimiento del certificado, de lo contrario la Organización deberá restaurar el Certificado.

7. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	**TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES** **RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN** El cliente presenta la apelación por escrito, diligenciando el GO-FOR-018 Recurso de Apelación, que se encuentra disponible en la página web http://www.bascbogota.com/es dentro de los (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión de Certificación o de otro nivel del proceso de certificación. Las Apelaciones son radicadas en la recepción de las instalaciones del Organismo de Certificación BASC Bogotá - Colombia o por medio del correo electrónico, en donde se registra la fecha de radicación y se coloca un número de radicado.	NA	GO-FOR-018 Recurso de Apelación
2	Radicada la apelación, la recepcionista la remite al Coordinador SIG, quien posteriormente se comunica con el cliente para acusar el recibido y validar que la apelación proviene del mismo.	Coordinador SIG	No aplica
3	**VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA APELACIÓN** El Coordinador SIG convoca al Comité de Apelaciones acorde con lo establecido en el RG-PRO-002 Procedimiento Gestión de Comités y hace entrega de la respectiva apelación a dicho comité, 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 a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente y/o la Autoridad de Certificación de ser el caso y esta información se registra en el GO-FOR-020 Formato Análisis y Solución de Apelaciones.	Comité de Apelaciones	GO-FOR-020 Análisis y Solución de Apelaciones
4	Posteriormente, se verifica si hay apelaciones previas de casos similares, para verificar los resultados y acciones tomadas para resolverlas. Recolectada toda la información con suficiente evidencia objetiva, se toma una decisión frente al caso de forma definitiva e inapelable, esta es validada por todos los miembros del comité, y por lo tanto, define las correcciones y acciones correctivas a implementar, se registra en el GO-FOR-020 Formato Análisis y Solución de Apelaciones.	Comité de Apelaciones	GO-FOR-020 Análisis y Solución de Apelaciones
5	Cuando se tiene la decisión final, aprobada por los miembros del comité, se elabora un oficio con la respuesta al apelante, en donde se notifica la presentación, investigación, resultados y las decisiones tomadas frente a la apelación. Se conserva el registro del informe emitido.	Comité de Apelaciones	Oficio de Apelación
6	**FINALIZACIÓN DE LA APELACIÓN** Si posterior a la revisión, análisis y decisión de la apelación recibida surgen oportunidades de mejora para el Organismo de Certificación, se deben implementar y hacer seguimiento garantizando que se implementen las correcciones y acciones correctivas apropiadas en el formato SG-FOR-012 Seguimiento de Acciones de Mejora	Coordinador SIG	SG-FOR-012 Seguimiento de Acciones de Mejora
7	Se notifica al Reclamante cuando ha finalizado el tratamiento de la Apelación.	Coordinador SIG	GO-FOR-020 Análisis y Solución de Apelaciones Correo Electrónico
8	Para garantizar que se da respuesta oportuna a las apelaciones, se revisan las fechas de recibido y finalización del tratamiento de	Coordinador SIG	GO-FOR-020 Análisis y Solución de Apelaciones

COPIA CONTROLADA

	las mismas.		

8. ANEXOS

9. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
GO-FOR-018	RECURSO DE APELACIÓN	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Apelaciones	Eliminar	Por Nombre
SG-FOR-012	SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	3 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Solicitud de Acciones de Mejora	Eliminar	Consecutivo
GO-FOR-020	ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE APELACIONES	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Apelaciones	Eliminar	Por Nombre

10. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

11. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	02/Jun/2015	Se identificaron las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones, por BASC Bogotá - Colombia en relación a su estado de Certificación. Pag 4 Numeral 5.1
2	02/Jun/2015	Se establece tiempo límite para resolver una apelación desde la fecha de su recepción. Pag 7 Numeral 5.2.3
3	12/Oct/2017	Se elimina el comité de preservación de la imparcialidad.
4	25/Mar/2022	1. Se ajusta la redacción de los párrafos 1, colocando al final: según sea el caso; el párrafo 3, incluyendo que el cliente puede están insatisfecho por las decisiones tomadas por otro nivel del proceso de certificación y 4, ajustando que los 5 días hábiles para presentar la apelación son al recibo de la notificación de los resultados obtenidos. 2. En el párrafo 4 se elimina: "a todos los niveles del proceso", se elimina la palabra "adversa" se cambia estado de certificación por proceso de certificación y se agrega: "las cuales incluye:" 3. Se ajusta la redacción de los temas en los que el cliente de certificación puede apelar, eliminando algunas palabras. 4. Se elimina el párrafo 5. 5. Se ajusta la redacción del párrafo 6, incluyendo que los miembros, funciones y responsabilidades del Comité de Apelaciones están establecidos en el RG-PRO-002 Procedimiento Gestión de Comités. 6. Se ajusta la redacción del párrafo 7, colocando al final en vez de apelaciones; "de las mismas". 7. Se ajusta la redacción del párrafo 9, aclarando que se mantendrán los tiempos del ciclo de auditoría y que no se podrán superar los tiempos de vencimiento del certificado, de lo contrario la organización deberá restaurar el certificado. 8. En la tabla de Tratamiento de las apelaciones se ajusta lo siguiente: - En el párrafo 1 se incluye el código del documento y que se coloca el número de radicado. - En el párrafo 2 se ajusta la redacción agregando palabras y se coloca el código del documento. - En el párrafo 3 se coloca el código del documento. - En el párrafo 4 se ajusta la redacción, colocando al inicio: "posteriormente" y se coloca el código del documento. - En el párrafo 5 se ajusta la redacción, colocando la primer línea del texto y en la cuarta línea se agrega: "frente a la apelación". - En el párrafo 6 y 8 se ajusta totalmente la redacción.
5	29/Jun/2023	1. Se ajusta el objetivo quedando: "Evaluar y tomar decisiones frente a las apelaciones que se establezcan por las actividades de BASC Bogotá - Colombia." 2. En el tratamiento de las apelaciones, ítem de recepción de la apelación, numeral 1, se ajusta el nombre del formato, se elimina el comité de certificaciones y se deja decisión de certificación y se incluye "o por medio del correo electrónico. 3. En el tratamiento de las apelaciones, ítem de recepción de la apelación, numeral 2, se ajusta el nombre de Coordinador SIG y se elimina: "registra la apelación en el GO-FOR-019 Formato de Apelaciones Recepcionadas y" y se elimina el formato dejando no aplica. 4. En el ítem de validación e investigación de la apelación, numeral 3, se ajusta el nombre de Coordinador SIG, se incluye: "convoca al Comité de Apelaciones acorde con lo establecido en el RG-PRO-002 Procedimiento Gestión de Comités " y se reemplaza: "al comité de certificación" por "a la autoridad de certificación" 5. En el ítem de Finalización de la apelación, numeral 6, se cambia "acciones" por "oportunidades", se incluye: "garantizando que se implementen las correcciones y acciones correctivas apropiadas" y "en el formato SG-FOR-012 Seguimiento de Acciones de Mejora " y se elimina: "registrando en el GO-FOR-020 Formato Análisis y Solución de Apelaciones". Se ajusta el nombre de Coordinador SIG y se actualiza el formato. 6. En el ítem de Finalización de la apelación, numerales 7 y 8, se ajusta el nombre del Coordinador SIG 7. En el ítem 6.1 Políticas, en el párrafo 7, se reemplaza: "el Comité de Apelaciones revisa" por "se hace seguimiento a" 8. Se ajusta el flujograma

COPIA CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Luz Dary Arévalo Abril **Cargo:** Coordinador Sistemas de Gestión **Fecha:** 29/Jun/2023	**Nombre:** Miguel Antonio Velásquez Olea **Cargo:** Director Ejecutivo **Fecha:** 04/Jul/2023	**Nombre:** Miguel Antonio Velásquez Olea **Cargo:** Director Ejecutivo **Fecha:** 04/Jul/2023

COPIA CONTROLADA