

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE APELACIONES</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
		<b>CÓDIGO: GO-PRO-003</b>
		<b>FECHA: 12/OCT/2017</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones que se encuentran dentro de la actividad de BASC Bogotá - Colombia.

## 2. ALCANCE

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

## 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 o persona que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**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.

### 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.

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, 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 la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

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 BASC Bogotá - Colombia con relación a su estado de certificación.

- Rechazo de aceptar una solicitud de certificación.
- Rechazo de proceder con una auditoría.
- Apelación de No conformidades, solicitud de acciones correctivas y sobre la eficacia de las acciones correctivas y acciones propuestas.
- Cambios en el alcance de la certificación.
- Decisiones de negar, suspender o retirar la certificación.
- Cualquier otra acción que impida el obtener la certificación.

Para el trámite de apelaciones señaladas anteriormente se deberá interponer dentro de los (5) días hábiles siguientes al recibido de la comunicación y serán tratadas por el Comité de Apelaciones con el fin de que modifique, aclare, revoque y decida sobre el otorgamiento o mantenimiento de la acreditación según sea el caso.

BASC Bogotá - Colombia 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.

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, el Comité de Apelaciones revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las apelaciones.

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

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 terminaran corriendo una vez se decida la apelación.

## 7. CONTENIDO

N o	Actividad	Responsable	Formato
1	<p><b>TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES</b></p> <p><b>RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN</b></p> <p>El cliente presenta la apelación por escrito diligenciando el Formato Apelación, que se encuentra disponible en la página <a href="http://www.bascbogota.com/es">http://www.bascbogota.com/es</a> dentro de los (5) 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. Las Apelaciones son radicadas en la recepción de las instalaciones del Organismo de Certificación BASC Bogotá - Colombia, en donde se registra la fecha de radicación.</p>	NA	Formato de Apelación GO-FOR-018
2	<p>Recepcionada la apelación la recepcionista la remite a el Coordinador de Sistemas de Gestión, quien registra la apelación en el Formato Apelaciones Recepcionadas, se comunica con el cliente para acusar de recibido y validar que la apelación proviene de la misma</p>	Coordinador del Sistema de Gestión	Formato Apelaciones recepcionadas GO-FOR-019
3	<p><b>VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA APELACIÓN</b></p> <p>El Coordinador del Sistema de Gestión hace entrega 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 a los</p>	Comité de Apelaciones	Formato Análisis y Solución de Apelaciones GO-FOR-020

	informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité de Certificación, esta información se registra en el respectivo Formato Análisis y Solución de Apelaciones.		
4	Se verifica si hay apelaciones previas de casos similares para verificar los resultados y acciones tomadas para resolverlas, se recolecta toda la información. 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, se registra en el Formato Análisis y Solución de Apelaciones.	Comité de Apelaciones	Formato Análisis y Solución de Apelaciones GO-FOR-020
5	Elaboran un oficio con respuesta al apelante en donde se notifica al apelante la presentación, investigación y los resultados y las decisiones tomadas y se conserva el registro del informe emitido.	Comité de Apelaciones	Oficio de Apelación
6	<b>FINALIZACIÓN DE LA APELACIÓN</b>  Verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el Formato Análisis y Solución de Apelaciones	Coordinador del Sistema de Gestión	Formato Análisis y Solución de Apelaciones GO-FOR-020
7	Se notifica al Reclamante cuando ha finalizado el tratamiento de la Apelación.	Coordinador del Sistema de Gestión	Formato Análisis y Solución de Apelaciones GO-FOR-020  Correo Electrónico
8	Para seguridad de que se da respuesta oportuna, se revisa las Apelaciones recibidas y las fechas de finalización del	Coordinador del Sistema de Gestión	Formato Análisis y Solución de Apelaciones GO-FOR-020

	tratamiento de las mismas, estas serán resueltas dentro de (15) días hábiles siguientes a su presentación ante BASC Bogotá - Colombia.		
--	--	--	--

## 8. ANEXOS

### 9. FORMATOS DE CALIDAD

CO D	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCI ÓN	LUGAR DE ALMACENAMIE NTO	DISPOSICI ÓN	ACCESIBILID AD
GO- FOR - 018	<a href="#">DE APELACION</a>	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Apelaciones	Eliminar	Por Nombre
GO- FOR - 019	<a href="#">FORMATO DE APELACIONES RECEPCIONADAS</a>	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Apelaciones	Eliminar	Por Nombre
GO- FOR - 020	<a href="#">FORMATO DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE APELACIONES</a>	6 Años	Z:\SIG\Registros ISO 17021\ Apelaciones	Eliminar	Por Nombre

10. DIAGRAMA DE FLUJO



## 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. Pág. 4 Numeral 5.1
2	02/Jun/2015	Se establece tiempo límite para resolver una apelación desde la fecha de su recepción. Pág. 7 Numeral 5.2.3
3	12/Oct/2017	Se elimina el comité de preservación de la imparcialidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nomb re:</b> Diana Alexandra Anzola Reina <b>Carg o:</b> Coordinador SIG <b>Fecha:</b> 12/Oct/2017	<b>Nomb re:</b> Jorge Arturo Quintero Chaparro <b>Carg o:</b> Director de Operaciones <b>Fecha:</b> 12/Oct/2017	<b>Nomb re:</b> Miguel Antonio Velásquez Olea <b>Carg o:</b> Director Ejecutivo <b>Fecha:</b> 12/Oct/2017