

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-TC-04
	APELACIONES	Rev: 1
		Fecha: 30/7/19

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en caso de que se apelen las decisiones de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L., tanto las resoluciones de auditorías como las decisiones relacionadas con la certificación.

2. ALCANCE

Todas las decisiones tomadas por GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. en relación a la validez, vigencia y alcance de la certificación así como también sobre los hallazgos identificados en auditorías llevadas a cabo por equipos auditores designados por GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.

3. RESPONSABLES

Dirección de Certificaciones.



4. DESARROLLO

4.1. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. tiene disponible en su página web (<https://globalqassurance.com/contacto/>) un formulario por medio del cual se habilita a un cliente afectado por una decisión suya, a realizar una apelación. En dicho formulario constarán:

- Fecha de la apelación.
- Número del Informe de Auditoría que contiene las decisiones o hallazgos apelados.
- Número de ítem/s apelado/s.
- Fundamento o descripción de la apelación realizada.
- Datos de la persona que apela y de la organización a la que pertenece.



4.2. También podrán recepcionarse apelaciones vía mail o a través de documentación física si fuera necesario, siempre que se consignen las información descriptas en el punto 4.1 de este documento.

4.3. El plazo para presentar las apelaciones es de quince días hábiles desde la notificación de la decisión al cliente. Pasado ese lapso de tiempo, cualquier decisión tomada por el organismo quedará firme.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-TC-04
	APELACIONES	Rev: 1
		Fecha: 30/7/19

- 4.4. Recibida la apelación, GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. se notificará de ello dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción de la misma.
- 4.5. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. deberá reunir toda la información relacionada con la decisión apelada y, a criterio de la Dirección de Certificaciones, se deberá constituir un Comité Evaluador conformado por uno o tres evaluadores, para evaluar la validación o no de la apelación solicitada, en un plazo no mayor a diez días hábiles.
- 4.6. No podrán conformar el Comité Evaluador las personas que participaron en la toma de la decisión apelada ni en el proceso de auditoría en ninguna de sus etapas. Si lo conformara sola persona, deberá ser externa a GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.
- 4.7. Las personas que conformen el Comité Evaluador deberán contar con las mismas competencias que se requieren para la realización de auditorías, de acuerdo a lo indicado en el documento I-TC-01 Designación del equipo auditor.
- 4.8. La conformación del Comité Evaluador y el comienzo de la evaluación para la validación de la apelación, se notificará al cliente que haya realizado la apelación.
- 4.9. En caso de disconformidad por parte del cliente, acerca de la conformación del Comité Evaluador, por considerar que puede verse afectada la imparcialidad del proceso de evaluación, deberá notificar al organismo de dicha situación de manera inmediata, justificando la misma, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles desde que el organismo haya notificado al cliente sobre la conformación del Comité Evaluador. En caso de aceptarse dicha impugnación se resolverá el reemplazo o no en un plazo equivalente, notificándose la decisión con la fundamentación correspondiente de manera inmediata.
- 4.10. Conformado el Comité Evaluador, se evaluará la validación o no de la apelación. La decisión se tomará en un plazo no mayor a cinco días hábiles desde la confirmación de dicho Comité y se notificará de manera inmediata al cliente apelante. Esta decisión deberá estar estrictamente justificada y será inapelable.
- 4.11. En el caso de conformación de un Comité Evaluador de tres miembros, se pueden coordinar y llevar a cabo las reuniones (presenciales o a distancia) que fueran necesarias. En este caso, la decisión será tomada con el voto coincidente de al menos dos miembros.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-TC-04
	APELACIONES	Rev: 1
		Fecha: 30/7/19

- 4.12. Durante el proceso de evaluación el Comité Evaluador puede requerir al cliente o al organismo, la comparecencia de personas o la presentación de la documentación que fuera necesaria para la toma de decisión.
- 4.13. La decisión debe basarse en la pertinencia y corrección de la determinación de los hallazgos o decisiones apeladas y no en el estado actual de las situaciones que motivaron los mismos y la misma puede derivar en:
- **Aceptar** las decisiones o hallazgos apelados.
 - **Rechazar** las decisiones o hallazgos apelados.
 - **Modificar** las decisiones o hallazgos apelados. En este caso se debe redactar en el casillero de abajo el hallazgo o decisión modificada.
 - **Verificar.** Se indica la necesidad de realización de una auditoría extraordinaria para volver a relevar las cuestiones que el Comité Evaluador considere necesarias. Se debe indicar cuando se considera que el proceso de auditoría o toma de decisión no resultó imparcial o válido. Debe ser estrictamente justificado.
 - **Otro.** Cualquier otra acción que el Comité Evaluador o posteriormente el organismo considere adecuadas. Debe ser indicado en el casillero de abajo.
- 4.14. Todo el proceso de apelación y la decisión final debe ser registrada en el documento F-TC-12 Ficha de Apelación, la cual debe ser firmada por los miembros del Comité Evaluador.
- 4.15. Toda la documentación que formó parte de proceso de evaluación debe ser archivada junto a la Ficha de Apelación, conformando el Expediente de la Apelación.
- 4.16. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. deberá garantizar la confidencialidad e imparcialidad del proceso, pudiéndose decidir hacer público el mismo siempre que todas las partes estuvieran de acuerdo.
- 4.17. La presentación de apelaciones, no dará lugar por parte de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. a ningún tipo de acción discriminatoria ni debe afectar la transparencia e imparcialidad en futuras decisiones o procesos de certificación con el cliente en cuestión.
- 4.18. En el caso de validarse la apelación en forma total o parcial, GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. debe las tomar acciones correctivas correspondientes así como también analizar las causas del desvío correspondiente, siguiendo los pasos indicados en el documento P-SG-02 No Conformidades y acciones correctivas.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-TC-04
	APELACIONES	Rev: 1
		Fecha: 30/7/19



4.19. Todos los gastos erogados en virtud de la realización de la apelación, correrán por cuenta de la parte que no tuviere razón al final del proceso en forma total o parcial, según corresponda. Esta condición debe ser comunicada al cliente antes de iniciarse el proceso de Apelación y debe ser aceptada por escrito. Bajo ninguna circunstancia, este mecanismo puede afectar de manera alguna la imparcialidad del proceso.

5. ANALISIS DEL PROCESO

ENTRADAS	SALIDAS	RIESGOS	CONTROLES
Formulario de Apelaciones.	F-TC-12 Ficha de Apelación.	Conflictos de intereses desconocidos.	I-TC-01 Designación de equipos auditores.
Documentación aportada por el cliente.		Información incompleta o errónea.	Conformación de Comités Evaluadores con cantidades impares de miembros.
Documentación aportada por el organismo.		Diferencias de criterios u opiniones entre los miembros del Comité Evaluador.	Posibilidad de solicitar una ampliación de la información documentada disponible.

5. COMUNICACIONES

- 5.1. Comité Evauador debe comunicar a la Dirección de Certificaciones sobre el resultado de la decisión de la apelación.
- 5.2. La Dirección de Certificaciones debe comunicar al cliente sobre el resultado de la decisión de la apelación.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-TC-04
	APELACIONES	Rev: 1
		Fecha: 30/7/19

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

6.1. Rev. 1: Se elimina la referencia a la función de la revisión técnica.

7. DOCUMENTACION ASOCIADA

- F-TC-12 FICHA DE APELACIÓN
- DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
- DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL ORGANISMO

<p>Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones</p> 	<p>Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial</p> 
---	---