



# Procedimiento de apelaciones o recursos

## **Introducción.**

Este Procedimiento General describe el proceso que aplica la Entidad de Certificación de Bureau Veritas Iberia, S.L (en adelante Bureau Veritas Certification (BVC)) para el tratamiento de las quejas y reclamaciones, en particular para recibir, evaluar y tomar las decisiones relativas a las quejas, en conformidad con lo establecido en la norma ISO 17021, 17024 y 17065. Así mismo describe cómo se gestionan las solicitudes de información recibidas desde distintos organismos

Se define apelación, como el recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación, tomada por BVC o una decisión tomada por BVC sobre la validez de una reclamación o a una organización certificada por BVC.

Se puede presentar recurso contra las decisiones de BVC, tales como:

- No aceptar una solicitud de certificación.
- Negarse a recomendar la certificación.
- Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.
- Resultados desfavorables de prerequisites, de exámenes, etc.
- No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

Cualquiera de las circunstancias descritas, se entienden manifestadas una vez que BVC ha realizado las revisiones internas oportunas y se confirma ante el cliente u otra parte interesada en la decisión tomada sobre el proceso de certificación, resolución de la reclamación o situación semejante.

## **Recepción de la apelación o recurso.**

Quien desee apelar una decisión de BVC, lo hará por escrito e irá acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación.

Toda apelación es registrada por el Director Técnico en ARAMIS (CRM), y si lo considera necesario informa a BVC (Holding) para ampliar la información e iniciar el proceso.

El Director Técnico acusa recibo de la apelación y contacta con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada.

De igual forma, el Director Técnico debe contactar con las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación, e informarles de que disponen de un plazo de 30 días para la presentación de alegaciones.



## **Proceso de la apelación o recurso.**

Una vez recibida la apelación, la misma será puesta a disposición del Comité de Partes con carácter consultivo, para lo cual el Director Técnico se encarga de las siguientes acciones:

- Preparar un informe con el histórico del asunto en relación con la apelación, el cual será enviado a los miembros del Comité de Partes para que evalúen el mismo y la adecuación o no de la decisión tomada por BVC y recurrida por el apelante.
- Los miembros del Comité de Partes tendrán la posibilidad de reclamar la intervención de un experto técnico externo si en la evaluación de una apelación por los miembros del Comité, se considerara necesario por la complejidad del caso.
- Proporcionar al apelante los informes de avance, eventualmente con datos de la investigación y comunicarle la fecha prevista en la que se tendrá el dictamen de BVC.
- Los miembros del Comité de Partes dispondrán de 10 días naturales para emitir su respuesta, salvo que por la necesidad de emitir una respuesta al apelante, se considerara un plazo inferior.
- El resultado de la consulta al Comité de Partes será evaluado por el Director General y el Director Técnico, salvo que éste haya estado implicado en el proceso, en cuyo caso será sustituido por un Responsable Técnico competente para la apelación. Como resultado de la evaluación se tomará la decisión sobre la apelación.

Se informa periódicamente al apelante del tratamiento y situación de la apelación, indicándole la etapa en la que se encuentra y el plazo de resolución estimado.

El Director Técnico es el encargado de mantener cualquier comunicación pertinente con los miembros del Comité de Partes para aclaraciones, información o documentación adicional que fuera requerida por los miembros del mismo.

La decisión sobre la apelación y las consecuencias que se pudieran derivar de la misma, serán responsabilidad exclusiva de BVC, estando los miembros del Comité exentos legalmente de la misma.

El Director Técnico es el encargado de comunicarla por escrito al apelante, a los interesados y/o a los afectados.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, BVC considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente.

### **Apelaciones relacionadas con el sector agroalimentario**

En caso de apelaciones del sector agroalimentario, el comité de parte indicado en este procedimiento será representado por el subcomité agroalimentario. El proceso que viene descrito en este procedimiento se mantendrá invariable.

### **Plazos**

BVC dispone de un plazo máximo de 4 semanas para trasladar a los miembros del Comité de Partes una apelación, desde la fecha de recepción del escrito.

Los miembros del Comité de Partes trasladarán sus opiniones en los 10 días siguientes a la recepción del expediente de la apelación por parte del Director Técnico.