

## PROCESO DE LAS APELACIONES DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN (PRIMERA INSTANCIA)

**Apelación:** Solicitud de un cliente a la entidad de certificación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con respecto a la certificación.

**Nota:** Las apelaciones no tienen efecto suspensivo de la decisión, hasta su resolución final.

### Forma y plazo para las apelaciones



### Requisitos para presentar las apelaciones

Todas las apelaciones deben ser presentadas por escrito por el apelante, en un plazo de 15 días hábiles, como máximo, posterior a la fecha de comunicación de la decisión de certificación o de entrega del Informe de Auditoría, según corresponda.

El apelante recibirá un acuse de recibo de su apelación y una copia del acuse de recibo de la apelación debe ser archivada en el expediente de la organización cliente correspondiente.

También se deben adjuntar en el expediente del cliente todas las comunicaciones relacionadas con el tratamiento, avance y estado de esta.

### Presentación de las apelaciones



### Contenido de apelaciones

Las apelaciones presentadas deben contener lo siguiente:

- Nombre de la organización cliente
- Nombre del representante legal de la organización cliente
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Tipo de certificación (UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN 27001, UNE-ISO/IEC 20000-1)
- Descripción de la apelación
- Nombre y firma de la persona que presenta la apelación y fecha

### Registro de apelaciones



### Registro de apelaciones

Las apelaciones deben ser registradas por la STA y remitirlas a la DC.

La STA debe comunicar mediante nota formal al apelante el acuse de recibo correspondiente.

Una copia del acuse de recibo de la apelación debe ser archivada en el expediente de la organización cliente correspondiente, así como todas las comunicaciones relacionadas con el tratamiento y estado de esta.

### Evaluación por una Comisión de Apelación Interna



### Evaluación en Primera Instancia

Las apelaciones interpuestas serán estudiadas y resueltas en primera instancia por una Comisión de Apelación Interna de IGC, la cual se debe constituir por personal de IGC que sea diferente al que llevó a cabo las auditorías y tomó la decisión de certificación.

Se debe informar al apelante la conformación de la Comisión de Apelación Interna y los pasos a seguir para el trámite a su apelación.

La Comisión de Apelación Interna debe revisar los documentos que conforman el expediente del apelante y reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación. En función de la revisión se pueden tomar una o más de las siguientes decisiones:

- a) Nueva toma de muestras
- b) Auditoría extraordinaria
- c) Solicitar acciones correctivas al apelante
- d) Cualquier otra acción que se considere necesaria

## PROCESO DE LAS APELACIONES DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN (SEGUNDA INSTANCIA)

**Nota:** Ante las decisiones tomadas por la Comisión de Apelación Externa del Comité de Partes no caben más recursos de apelación. No obstante, cualquier insatisfacción sobre el proceso puede ser escalada a la Entidad Nacional de España: [www.enac.es](http://www.enac.es)

### Comisión de Apelación Externa



#### Evaluación en segunda y última instancia

Aquellos casos que no puedan ser resueltos por la Comisión de Apelación Interna de IGC o en los que el apelante no esté de acuerdo con la decisión tomada en primera instancia deben ser escalados al Comité de Partes de IGC. El Comité de Partes de IGC constituirá una Comisión de Apelación Externa integrada por miembros del Comité de Partes que no guarden ninguna relación que pueda representar un conflicto de interés con el apelante. El Presidente del Comité de Partes participará como secretario de dicha Comisión, pero sin derecho a voto. La STA debe informar al apelante sobre la composición de la Comisión de Apelación Externa, la fecha en la cual se realizarán la sesión para el tratamiento de la apelación y debe informar también que ante la Comisión de Apelación Externa del Comité de Partes no caben recursos contra las decisiones tomadas con respecto a las apelaciones.

El apelante sí que tendrá derecho a expresar sus objeciones sobre la constitución de la Comisión de Apelación Externa.

Si éstas se producen, el Comité de Partes, después de considerar las razones de las objeciones mencionadas, deberá considerar si se aceptan o no.

En caso afirmativo, se tendrá que modificar según corresponda, la composición de la citada Comisión.

### Audiencia de apelación



#### Sesión del Comité de Partes para el tratamiento de las apelaciones

La STA de remitir a la Comisión de Apelación Externa todos los documentos generados en el proceso de certificación y en la reevaluación llevada a cabo por Comisión de Apelación Interna.

La Comisión de Apelación Externa tiene la facultad de conceder audiencia a las partes litigantes, para ello comunicará por escrito a las partes en litigio la fecha de la audiencia como mínimo con quince (15) días de antelación a la fecha de realización de esta, guardando acuse de recibo.

La audiencia se llevará a cabo siguiendo los siguientes pasos:

- Los hechos del litigio deben quedar establecidos por escrito previamente a las audiencias y deben ser acordados por las partes litigantes.
- Todas las partes afectadas tienen igual derecho a ser escuchadas y se debe ofrecer a cada una de ellas las mismas oportunidades, en cuanto al tiempo y al número de representantes presentes y participantes que hayan sido acordados.
- Las partes pueden interrogarse mutuamente, hacer declaraciones espontáneas, y responder a las preguntas de la Comisión de Apelación Externa.
- La audiencia se debe desarrollar de manera que las informaciones puedan ser comunicadas y accesibles a las dos partes.
- Se debe levantar un acta en la reunión correspondiente a la audiencia de una forma completa y detallada. Esta acta debe ser firmada por las partes afectadas.
- La decisión final de la Comisión de Apelación Externa debe ser informada a las partes litigantes por escrito en un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha de realización de la audiencia, guardando acuse de recibo de esta.

#### Decisión de la Comisión de Apelación Externa

### Decisión e información sobre el resultado de la apelación en segunda y final instancia



La(s) decisión(es) tomadas por la Comisión de Apelación Externa deben ser informadas formalmente al apelante, guardando acuse de recibo de esta.

En función de la revisión de los resultados de las acciones tomadas (nueva toma de muestras, auditoría extraordinaria, etc.) la Comisión de Apelación Externa podrá aceptar o denegar la apelación.

Tal decisión debe ser informada formalmente al apelante, guardando acuse de recibo de esta.

La decisión de la Comisión de Apelación Externa debe ser registrada en el Informe de seguimiento de apelaciones. (IGC-F-016.01).

Los registros resultantes de la audiencia de apelación se deben archivar por la Secretaría del Comité de Partes y por la STA en el expediente del cliente.

Ante las decisiones tomadas por la Comisión de Apelación Externa del Comité de Partes no caben más recursos de apelación. No obstante, cualquier insatisfacción sobre el proceso puede ser escalada a la Entidad Nacional de España: [www.enac.es](http://www.enac.es)