

	<b>BURO DE CERTIFICACIONES INTERNACIONALES Y SISTEMAS INTEGRADOS</b>			
	PRO-0906- BCI	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER APELACIONES Y QUEJAS		
	Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
		REV: 2	FECHA: ENE 2019	Pag. 1

## 1 Elementos de procedimiento

### 1.1. Reclamos de las Organizaciones

**1.1.1** Hay dos tipos de reclamos o inconformidades de las Organizaciones, que conforme a la situación que se presente responde a su magnitud o severidad:

**i)** **Apelaciones:** Son aquellas inconformidades de la Organización que se originan por decisiones del organismo certificador que afectan de forma negativa el Sistema de gestión evaluado. Ejemplo de estas decisiones son negativa de BCI, a otorgar un certificado o a la suspensión del mismo en una Auditoría de Vigilancia. Y la NO aceptación de la Solicitud para la Certificación por parte de la Organización

Estas apelaciones pueden darse por la forma como se han desarrollado determinadas actividades de un servicio suministrado por BCI, por el No cumplimiento de cualquier responsabilidad (contractual y/o legal) adquirida y/o por cualquier omisión (voluntaria o no) atribuible al servicio de certificación.

**ii)** **Quejas:** Son todas aquellas inconformidades de la Organización respecto de algún servicio suministrado por BCI.

## 2 Tratamiento de Apelaciones y Quejas.

### 1.2. Actividades de Seguimiento.

**1.2.1** Presentación de Apelaciones y/o quejas por una Organización.

**I.** Para que una apelación y/o queja sea procedente debe ser documentada por medio del registro Bitácora de no conformidades PRO-1005-BCI-FOR01 y estrictamente apegada al presente procedimiento.

**II.** Debe enviarse al Director Certificación.

**III.** Debe incluir todas las evidencias objetivas relacionadas a ella. Si es posible deben señalarse las acciones de remedio, que la organización espera sean aceptadas y/o adoptadas por el Organismo de Certificación.

**IV.** El Director de Certificación debe turnar la Inconformidad al Comité directivo

**1.3.** Actividades del comité directivo para atender las Apelaciones y Quejas.

	<b>BURO DE CERTIFICACIONES INTERNACIONALES Y SISTEMAS INTEGRADOS</b>			
	<b>PRO-0906- BCI</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENDER APELACIONES Y QUEJAS</b>		
	<b>Elaboró:</b>	<b>ING. RAUL ADAMES</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Comité de certificación</b>
		<b>REV: 1</b>	<b>FECHA: SEP 2018</b>	<b>Pag. 2</b>

**1.3.1** Todas las actividades desarrolladas en esa reunión deben documentarse en una minuta.

**1.3.2** El comité directivo debe haber recibido la información siguiente:

- i)** El documento oficial en el cual la organización, notifica y fundamenta su Inconformidad.
- ii)** Todos los documentos que se relacionan con la Inconformidad de la Organización.

**1.4.** Decisión del comité directivo

**1.4.1** La decisión del comité directivo es de carácter inapelable; sin embargo, esto puede ocurrir en la medida de lo posible y de ser aceptado por BCI y la organización.

**1.4.2** BCI se reserva el derecho de aceptar o no la Inconformidad de la Organización.

**1.4.3** Durante el desarrollo de la reunión, la decisión que se tome puede basarse en cualquiera de los siguientes:

- i.** Aceptación de la apelación de la organización: Esto significa, que deben definirse las acciones de remedio respecto a fechas, responsables y notificación a la organización. Para que en caso necesario, BCI pueda regresar el certificado en un periodo máximo de 90 días.
- ii.** Rechazo de la apelación de la organización: Esto significa, que el Organismo de Certificación BCI, debe comunicar por escrito a la organización tal decisión.
- iii.** Proposición a la organización de soluciones alternativas: Esto significa, que el Organismo de Certificación BCI concilie o minimice las Inconformidades manifestadas.
- iv.** Aceptación o proposición a la organización de llevar el caso a los tribunales correspondientes: Esta opción es un último recurso, en caso de que no haya acuerdo en ninguna de las partes (BCI y Organización).
- v.** En cualquiera de los casos señalados en los incisos anteriores i) al iv), la documentación generada, debe ser archivada por un mínimo de tres años.