



**PROCEDIMIENTO VERUM **  
**P062 - TRATAMIENTO DE APELACIONES**

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

### ANTECEDENTES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<i>D. ADMINISTRACIÓN</i>	<i>RESPONSABLE DE GESTIÓN</i>	<i>DIRECCIÓN</i>
<i>JUNIO 2023</i>	<i>JUNIO 2023</i>	<i>JUNIO 2023</i>

### CONTENIDO

SECCIÓN	CONTENIDO	PÁGINA
<b>1</b>	<i>OBJETO</i>	<b>3</b>
<b>2</b>	<i>ALCANCE</i>	<b>3</b>
<b>3</b>	<i>DEFINICIONES</i>	<b>3</b>
<b>4</b>	<i>RESPONSABILIDADES</i>	<b>3</b>
<b>5</b>	<i>PROCEDIMIENTO</i>	<b>4</b>
<b>6</b>	<i>REFERENCIAS</i>	<b>6</b>
<b>7</b>	<i>REGISTROS</i>	<b>6</b>
<b>ANEXO A</b>	<i>CONTROL DE CAMBIOS</i>	<b>7</b>

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

### 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la actuación de **VERUM** para la gestión de las apelaciones relacionadas con los procesos de auditoría y certificación de sistemas de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia de certificación aplicable en cada caso.

### 2. ALCANCE

Se incluyen en este procedimiento las actividades de recepción, registro, validación, análisis toma de decisiones y comunicación a la organización que presenta la apelación.

### 3. DEFINICIONES

1. **Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un sistema de gestión.
2. **Apelación:** Solicitud del cliente al organismo de evaluación de la conformidad (VERUM), de reconsiderar la decisión que tomó respecto de la certificación del sistema de gestión del cliente.
3. **Apelante:** Persona, entidad u organización que presenta una apelación.
4. **Parte interesada de VERUM:** Las partes interesadas de VERUM son:
  - 4.1. La propia Entidad de Certificación VERUM,
  - 4.2. Clientes certificados,
  - 4.3. Proveedores y subcontratistas,
  - 4.4. Administración pública interesada en las certificaciones otorgadas,
  - 4.5. Asociaciones u organizaciones que nuclean a potenciales clientes de VERUM,
  - 4.6. Asociaciones de consumidores,
  - 4.7. Público en general.

### 4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de los puestos de trabajo quedan definidas en la descripción de cada una de las actividades de este procedimiento.

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

### 5. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD
----	-----------

Se consideran apelaciones aquellas presentadas ante la dirección de **VERUM** por empresas solicitantes de la certificación o por empresas certificadas contra decisiones en materia de certificación, a saber:

- *Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación en procesos iniciales.*
- *Decisiones sobre cancelación temporal o definitiva de certificados tras las actividades de evaluación periódicas a empresas certificadas.*
- *Decisiones sancionadas por incumplimiento por parte de las empresas certificadas de las obligaciones derivadas de su condición de certificadas.*

Las apelaciones de las entidades, personas o grupos relacionados con el proceso de certificación será tratadas por **VERUM** con total independencia del proceso de auditoría y certificación y, por lo tanto, preservando el principio de independencia y garantizando la ausencia de situaciones discriminatorias contra el apelante.

#### PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN, ANÁLISIS e INVESTIGACIÓN DE APELACIONES

5.1	<b>Cualquier miembro de una PARTE INTERESADA.</b>	<b>Presentación de la Apelación:</b> Las partes interesadas pueden realizar UNA APELACIÓN ingresando en nuestro website público plataforma <a href="http://www.verumcertifier.com">www.verumcertifier.com</a> > REPORTAR INCIDENCIA (Ver más) y completar el formulario en REPORTAR INCIDENCIA, con el NOMBRE, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, TIPO DE INCIDENCIA (En este caso elegir APELACIÓN) y MOTIVO DEL REPORTE, en donde se describe la APELACIÓN.
5.2	<b>Acuse de recibo</b>	Quien presente una APELACIÓN, recibirá en la dirección de correo electrónico proporcionada, un <b>ACUSE DE RECIBO</b> con todos los datos proporcionados (Incluida la APELACIÓN), y en el cual se informa que: <b>“Nos pondremos en contacto con usted a la mayor brevedad posible”</b> .
5.3	<b>Responsable de gestión</b>	<b>Recepción de la apelación:</b> Recibe las apelaciones que puedan presentar los clientes mediante el <b>REPORTE DE INCIDENCIA - APELACIÓN</b> y comenzará con las primeras investigaciones para conocer en profundidad la DECISIÓN que motivó la presentación de la APELACIÓN y ver si existe una opción válida de reconsiderarla y ADMITIRLA. En caso de ADMITIR la apelación, se procede a la comunicación de la misma a la dirección de <b>VERUM</b> .
5.4	<b>Responsable de gestión</b>	<b>Notificación:</b> Notifica a la PARTE INTERESADA sobre la que se recibió la apelación.
5.5	<b>Dirección de VERUM Responsable de gestión</b>	<b>Análisis de la apelación:</b> <b>VERUM</b> debe analizar la apelación para determinar si puede gestionarla, esto significa ver si existe una opción válida de reconsiderar la decisión sobre la que se presenta la APELACIÓN, y en tal caso debe designar a la persona o equipo responsable de su tratamiento. Estos deben ser diferente de aquellas personas que tomaron la decisión que motiva la apelación, asegurando que se preserve la total independencia en el proceso de gestión de la misma y garantizando la ausencia de situaciones discriminatorias contra el apelante.
5.6	<b>Persona o equipo designado por la Dirección de VERUM</b>	El responsable / equipo designado estudiará la apelación teniendo en cuenta la documentación existente y aquella otra complementaria que pudiera precisar de las PARTES INTERESADAS de <b>VERUM</b> o del propio apelante para el adecuado tratamiento del caso. Reunirá y verificará toda la información necesaria para poder ANALIZAR adecuadamente la apelación y sobre todo si se hubiera podido tomar otra decisión más oportuna.  En el caso de que existiera, estudiará asimismo la información disponible acerca de apelaciones similares previas. En caso necesario, podrá requerir la presencia del apelante con objeto de oír sus argumentos.
5.7	<b>Persona o equipo designado por la Dirección de VERUM</b>	<b>Toma de decisión y comunicación:</b> Tras el análisis de la apelación, el responsable / equipo designado, tomará una decisión y la comunicará al APELANTE que, en caso de desacuerdo, el apelante podrá presentar ALEGACIONES.

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.8	<b>Responsable de gestión</b>	<p>Las APELACIONES que se demuestren producto de actuaciones no conformes por parte de <b>VERUM</b> serán tratadas como <b>No Conformidades</b>, las cuales tendrán asociadas <b>Acciones Correctivas</b> con objeto de eliminar las causas que provocaron tal situación no conforme.</p> <p>El responsable del tratamiento de la apelación realizará un seguimiento de las acciones establecidas para comprobar su efectividad. A través de las auditorías internas, el Responsable de Gestión llevará a cabo un seguimiento de las apelaciones tramitadas y de las posibles acciones correctivas que se pudieran haber establecido.</p>

### REGISTRO Y CIERRE DE LAS APELACIONES - NOTIFICACIÓN

5.9	<b>Dirección de VERUM</b>	<p>La Dirección de <b>VERUM</b> procederá al cierre de la apelación una vez que se haya resuelto la misma, incluidas las posibles ALEGACIONES por parte del APELANTE, es decir, una vez tomada la decisión final de <b>VERUM</b> sobre la apelación. Solamente quedará pendiente el cierre internamente en el caso de que se hubiesen tomado acciones correctivas por parte de <b>VERUM</b> y se haya comprobado la efectividad de las mismas.</p> <p><b>VERUM</b> mantendrá registros completos de las apelaciones presentadas mediante el <u>REPORTE DE INCIDENCIA - APELACIÓN</u> por los clientes certificados de acuerdo con el procedimiento aprobado.</p>
5.10	<b>Responsable de gestión</b>	<p><b>NOTIFICACIÓN:</b> El RG deberá NOTIFICAR por escrito al APELANTE sobre el cierre de la apelación.</p>

### INDEPENDENCIA. IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

5.11	<b>Dirección de VERUM - Tratamiento confidencial</b>	<p>Todas las apelaciones presentadas ante <b>VERUM</b> y tratadas de acuerdo con este procedimiento serán tratadas por con total independencia del proceso de auditoría y certificación y, por lo tanto, preservando el principio de independencia y garantizando la ausencia de situaciones discriminatorias contra el apelante.</p> <p>Asimismo, toda la información relativa a cualquier posible apelación será tratada con total CONFIDENCIALIDAD de acuerdo con las políticas de <b>VERUM</b>.</p>
------	--	---

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

### 6. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN-ISO/IEC17021-1:2015. Sección 9.7 Apelaciones.
- Criterios Generales de Acreditación de Entidades de Certificación que llevan a cabo la Certificación de Sistemas de Gestión según norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1 CGA-ENAC-CSG Revisión 11 de Noviembre 2018.

### 7. REGISTROS

REPORTE DE INCIDENCIA - (TIPO - APELACIÓN).

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE APELACIONES

CÓDIGO	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN
P-062	2	JUNIO 2023

### ANEXO A: CONTROL DE CAMBIOS

Nº DE REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	23-08-2021	Primera elaboración
02	JUNIO 23	Se incluye la definición de partes interesadas y APELANTE. Se amplía en los puntos pertinentes del procedimiento, la posibilidad de que cualquier parte interesada, pueda ser APELANTE.