

DATOS GENERALES

Nivel 1:	01 - Corporativo		
Nivel 2:	03 - Procedimientos Generales		
Nivel 3:	05 - Certificación		
Nivel 4:			
Nivel 5:			
Código:	C1220002	Edición:	22
Título:	Recursos y Apelaciones en el Sistema de Certificación Applus		
Elaborado por:	GEMMA CASTELLA JUNZA	Fecha:	28/06/2022
Revisado por:	MARIA IVANA VITALE	Fecha:	25/07/2022
Aprobado por:	M.TERESA SANFELIU RIBOT	Fecha:	26/07/2022

OBJETO

Establecer el procedimiento para tratar de una manera sistemática todas las apelaciones interpuestas en contra de las decisiones tomadas por Applus+.

ALCANCE

Es de aplicación a todas las apelaciones presentadas sobre las decisiones tomadas en la certificación o en validación y verificación de proyectos CDM, validación de autoevaluaciones de DNSH, verificación de informes de GEI, así como en las actuaciones de inspección o metrología legal por parte de las diferentes Comisiones o la Comisión técnica CDM.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Edición vigente de las Normas:

UNE-EN ISO/IEC 17020.
UNE-EN ISO/IEC 17021
UNE-EN ISO/IEC 17024.
UNE-EN ISO/IEC 17029
UNE-EN ISO/IEC 17065.
UNE-EN ISO/IEC 14065
CDM Accreditation Standard.
CGA-ENAC-OCP.
CGA-ENA-OCML.
UKAS GEN1.

DESARROLLO

1. Apelaciones contra las decisiones de la Certificación y de la evaluación de la conformidad de Applus+, para los esquemas de certificación tanto de sistemas como de producto.
 - 1.1 El proceso de apelaciones estará bajo el control del Comité de Certificación de Applus+ excepto en las circunstancias en las que la legislación nacional o europea establezca lo contrario, en este caso serán de obligado cumplimiento.
 - 1.2 Las apelaciones interpuestas serán comunicadas al Comité de Certificación de Applus+, estudiadas y resueltas por el Personal Técnico o por la Comisión de Apelación, con la premisa de que no hayan intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).
 - 1.3 La confidencialidad del apelante y de los contenidos de la apelación serán salvaguardados durante todo el proceso que estará sujeto a requisitos de confidencialidad.
2. Procedimiento

2.1 El prerequisite que debe darse es que una Comisión de Certificación o un evaluador de la conformidad, en general, haya tomado la decisión sobre la concesión de la certificación o evaluación de la conformidad.

El recurrente presentará una apelación por escrito a la Dirección de Calidad de Applus+.

2.2 Tras la evaluación de la apelación, la Dirección de Calidad la derivará, según el carácter de la misma a:

a) El Personal Técnico, en aquellos casos que el apelante no esté de acuerdo con la decisión tomada debido a criterios técnicos para que se evalúe técnicamente de nuevo el expediente, dicho personal no habrá intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).

En los esquemas de evaluación de la conformidad bajo los esquemas 17020, OCI u OCML la nueva evaluación del expediente la realizará personal, incluyendo a personal directivo, independiente de la evaluación y que no haya estado implicado en el objeto de la apelación durante los dos últimos años.

b) la Comisión de Apelación, en aquellos casos que el apelante considere que el proceso de certificación o la toma de decisión no se ha gestionado de forma adecuada desde el punto de vista de la imparcialidad, y en ningún caso desde un punto de vista técnico, dicho personal no habrá intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).

2.3 Plazo de presentación de las apelaciones

Las apelaciones se presentarán en un plazo inferior a 15 días hábiles como máximo, a contar a partir de la notificación de la decisión de certificación.

2.4 Formato de las apelaciones

La apelación contra la decisión de la Comisión de Certificación o evaluador de la conformidad será tramitada por escrito, bien sea a través de un correo electrónico o a través de una carta.

2.5 Registro de entrada

La apelación se registrará por parte de la Dirección de Calidad y será dada de alta en el módulo de desviaciones del aplicativo informático de Applus+.

2.6 Notificación de recepción de la apelación

Una vez recibida la apelación se enviará al apelante el correspondiente acuse de recibo

2.7 Evaluación de la apelación y decisión

2.7.1 El Personal Técnico reevaluará el dossier teniendo en cuenta la apelación presentada. La evaluación de dicho dossier, comportará por parte de dicho personal una de las decisiones de las descritas en el procedimiento C1220003 "Decisiones de las comisiones de Certificación".

Dicho personal no habrá intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).

2.7.2 La Comisión de Apelación analizará el proceso de evaluación y la documentación asociada al mismo para evaluar si ha existido o no alguna desviación que pueda afectar a la imparcialidad de la decisión.

La Comisión de Apelación estará constituida por el Director de Calidad y por un experto conocedor del esquema sobre el que se está apelando.

En el caso de que el resultado de la investigación encuentre una no conformidad en el proceso de certificación, dicha no conformidad deberá ser abierta en el sistema por Dirección de Calidad y tratada por el área operativa correspondiente para asegurar que las correcciones y acciones correctivas apropiadas son definidas e implementadas para eliminar el incumplimiento del sistema.

Dicho personal no habrá intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).

2.7.3 Dentro del proceso de evaluación por parte del Personal Técnico o bien por parte de la Comisión de Apelación, se podrá consultar nuevamente a las partes litigantes en caso de duda.

Dicho personal no habrá intervenido previamente en el proceso de certificación (evaluación, revisión, ...).

2.8 Comunicación al apelante

Tanto el Personal Técnico, como la Comisión de Apelación, comunicará por escrito al apelante la decisión tomada que será definitiva y no recurrible.

El informe de seguimiento de una apelación, junto con las actas correspondientes se guardarán como registro.

2.9 Información al Comité de Certificación

2.9.1 Los Presidentes de la Comisiones informarán al Comité de Certificación de las apelaciones, en la primera reunión que se realice, del desarrollo y decisiones del mismo.

2.9.2 La apertura, investigación y decisión sobre una apelación no repercutirá en ninguna acción discriminatoria contra el apelante.

2.9.3 En cuanto a apelaciones relacionadas con actividades pertenecientes a esquemas particulares de certificación/inspección/verificación/validación/ensayo que requieran de plazos determinados para la resolución de las mismas, se cumplirán prioritariamente los términos temporales particulares especificados en las reglas o normas específicas que rigen dichos esquemas.

Adicionalmente, en caso de que el cliente no estuviera de acuerdo con la decisión final de la apelación, podrá elevar la misma hacia la organización propietaria del esquema particular siempre que esté contemplado por la normativa del mismo.

Reino Unido (UK):

En caso de quejas y apelaciones referentes a esquemas que operan en Reino Unido, están disponibles las siguientes autoridades competentes como punto de contacto final para cualquier conflicto no resuelto:

- BEIS (Departamento de Negocios, Energía y Estrategia Industrial):

Dicho Departamento es el responsable de la mayoría de las regulaciones técnicas. Se puede acceder a su página web clicando en el [siguiente enlace](#).

- OPSS (Oficina de estándares y Seguridad de los Productos):

Formando parte del Departamento de Negocios, Energía y Estrategia Industrial (BEIS) es el responsable de coordinar las actividades de vigilancia en el mercado de UK. Se puede acceder a su página web clicando en [el siguiente enlace](#).

A continuación, se detalla un diagrama del proceso de tratamiento de las apelaciones:



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

N/A.

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

N/A.

ANEXOS

Proceso Apelaciones.pptx - Diagrama de flujo del proceso de apelaciones

MODIFICACIONES A LA REVISIÓN ANTERIOR

Se incluye la referencia a la ISO/IEC 17024, ISO/IEC 17029 e ISO/IEC 14065.
Se incluye el diagrama de flujo