

Procedimiento de Apelaciones.

Introducción

Se define apelación, como el recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación, tomada por Bureau Veritas Certification Chile a decisión tomada por Bureau Veritas Certification sobre la validez de un reclamo a Bureau Veritas Certification o a una organización certificada por Bureau Veritas Certification.

Se puede presentar recurso contra las decisiones de Bureau Veritas Certification Chile, tales como:

- Negarse a recomendar la certificación
- Suspensión, retiro ó cancelación de un certificado de aprobación.
- No aceptar el alcance de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
- No aceptar un reporte de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

Recepción de la apelación

Quien desee apelar una decisión de Bureau Veritas Certification Chile, 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 la Gerencia de Certificación y si lo considera necesario informa a Bureau Veritas Certification (Holding) para ampliar la información e iniciar el proceso.

La Gerencia de Certificación acusa recibo de la apelación y contacta al recurrente (vía mail y/o teléfono), 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.

Acción de Bureau Veritas Certification

La Gerencia / Comité de Suspensión Cancelación, analiza la apelación (causas) para decidir su aceptación o rechazo, en base a los antecedentes presentados, se completa formato correspondiente. Para este efecto y según corresponda, se pueden requerir, entre otras actividades las siguientes:

- Reuniones entre el cliente y Bureau Veritas Certification.
- Contratación de expertos independientes a la organización apelante y Bureau Veritas Certification, para resolver situaciones específicas y relevantes.
- Gestionar la apelación con Bureau Veritas Certification (Holding).

En cualquiera de los casos, la Gerencia informa por escrito a la organización apelante sobre el resultado de la decisión:

- ◆ Si el resultado es afirmativo Bureau Veritas Certification debe dejar por escrito cuales serán los pasos que se deben seguir, entre los cuales pueden estar: Realizar alguna etapa de la Certificación.

Confidencialidad

Toda la documentación e información relacionada con una apelación será tratada por Bureau Veritas Certification con absoluta confidencialidad.

Si el apelante no está de acuerdo a la respuesta dada por Bureau Veritas Certification

Si el apelante no está de acuerdo con la decisión de Bureau Veritas Certification se dejará por escrito que acciones se tomarán y hasta que instancias se podrá llegar.