



Procedimiento de apelaciones o recursos

Introducción

Se define apelación, como el recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión relativa a la certificación, tomada por la Entidad de Certificación de Bureau Veritas Iberia S.L., en adelante Bureau Veritas Certification España.

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

- No aceptar una solicitud de certificación
- Negarse a recomendar la certificación
- Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.
- Resultados desfavorables de prerrequisitos, de exámenes, etc.
- No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

Cualquiera de las circunstancias descritas, se entienden manifestadas una vez que Bureau Veritas Certification España ha realizado las revisiones internas oportunas y se confirma ante el cliente u otra parte interesada en la decisión tomada sobre el proceso de certificación, resolución de la reclamación o situación semejante.

Recepción de la apelación

Quien desee apelar una decisión de Bureau Veritas Certification España, 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.

Bureau Veritas Certification pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación:

- Página Web: mediante la comunicación bajo el menú contacto. (http://www.bureauveritas.es/contact_form?recipientEmail=infoesp@es.bureauveritas.com)
- E-mail: certification.spain@es.bureauveritas.com
- Correo a la dirección:
Bureau Veritas Certification
Valportillo Primera 22-24.
P.I. La Granja. Edificio Caoba.
28108 Alcobendas Madrid.

- Fax : 91 270 22 76
- Teléfono al número: 902 29 00 12.
- Toda reclamación telefónica debe confirmarse por escrito.

Toda apelación es registrada por el Director Técnico, y si lo considera necesario informa a Bureau Veritas Certification (Holding) para ampliar la información e iniciar el proceso.

El Director Técnico acusa recibo de la apelación y contacta con el recurrente, 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.

De igual forma el Director Técnico debe contactar con las partes interesadas y/o afectadas por cada proceso de apelación, e informales de que disponen de un plazo de 30 días para la presentación de alegaciones.

Proceso de apelación

Una vez recibida la apelación, el Director Técnico determina si ha estado involucrado en el proceso cuya decisión se está apelando:

- Si es así, debe nombrar a una tercera persona independiente
- Si no ha estado implicado, él puede desarrollar la investigación

Los pasos siguientes son:

- Investigar las razones expuestas en la apelación y revisar los archivos asociados (revisión de la oferta/ contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación).
- Preparar un informe con el histórico del asunto en relación con la apelación, el cual será enviado a los miembros del Comité de Partes para que evalúen el mismo y la adecuación o no de la decisión tomada por Bureau Veritas Certification España y recurrida por el apelante.
- Los miembros del Comité de Partes tendrán la posibilidad de reclamar la intervención de un experto técnico externo si en la evaluación de una apelación por los miembros del Comité, se considerara necesario por la complejidad del caso.
- Proporcionar al apelante los informes de avance, eventualmente con datos de la investigación y comunicarle la fecha prevista en la que se tendrá el dictamen de BVC.

Se informa periódicamente al apelante del tratamiento y situación de la apelación, indicándole la etapa en la que se encuentra y el plazo de resolución estimado.

El Director Técnico es el encargado de mantener cualquier comunicación pertinente con los miembros del Comité de Partes para aclaraciones, información o documentación adicional que fuera requerida por los miembros del mismo

Se dejará constancia del resultado de estas aclaraciones en el acta de la reunión. El Comité de Partes podrá recabar la ayuda de especialistas, llegado el caso. Tales especialistas serán independientes del recurrente y de Bureau Veritas Certification España.

El Comité de Partes deberá decidir, en el curso de la reunión, si acepta o rechaza el recurso. Sólo en circunstancias excepcionales podrá retrasar su decisión.

La decisión habrá de ser unánime, y es inapelable. El Presidente del Comité de Partes es el encargado de comunicarla por escrito al apelante.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, Bureau Veritas Certification España considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente.

Plazos

Bureau Veritas Certification España dispone de un plazo máximo de 4 semanas para elevar al Comité de Certificación una apelación, desde la fecha de recepción del escrito.

El Comité de Partes toma la decisión en las dos semanas siguientes a la recepción del expediente de la apelación.