



REF.: PGT-04

Rev.: 1

Fecha: 08/11/2018

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en caso de que se apelen las decisiones de QMS CERTIFICACIONES SRL, tanto las resoluciones de Auditorías como las decisiones atinentes a validez y alcance de los certificados.

### 2. ALCANCE

Se aplicará a todo el trámite a realizar desde que se realiza la apelación de una decisión o resolución tomada por QMS CERTIFICACIONES SRL hasta que se resuelve la misma.

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentieri**

Responsable Sistema  
de Gestión

### 3. RESPONSABLES

Comité convocado para dirimir la apelación. Persona encargada de recepcionar y notificar la apelación.

### 4. DESARROLLO PROCEDIMENTAL

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

**4.1** QMS CERTIFICACIONES SRL tiene disponible en su página web un formulario por medio del cual se habilita al cliente afectado por una decisión suya, a realizar una apelación. En dicho formulario constarán:

- Fecha de la apelación.
- Fecha de la decisión apelada.
- Detalle o transcripción de la decisión apelada.
- Fundamento de la realización de la apelación.
- Personas involucradas en la toma de la decisión apelada.
- Casillas de correo habilitadas para comunicaciones.

**4.2** El plazo para presentar las apelaciones es de 15 (quince) días hábiles desde la notificación de la decisión al cliente. Pasado ese lapso de tiempo, la decisión quedará firme.

**4.3** Completado y enviado el Formulario, QMS CERTIFICACIONES SRL se notificará del mismo dentro de las 24hs hábiles siguientes al envío del mismo. Si bien la notificación es automática en el plazo mencionado, QMS CERTIFICACIONES SRL deberá realizar un acuse de recibo de la solicitud de apelación, por vía electrónica.

**4.4** Recibido el Formulario, QMS CERTIFICACIONES SRL deberá reunir toda la información pertinente a la decisión apelada y, a criterio de la Gerencia Técnica, se podrá constituir un Comité para evaluar la validación o no de la apelación solicitada, en un plazo no mayor a diez días hábiles.



REF.: PGT-04

Rev.: 1

Fecha: 08/11/2018

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentieri**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

**4.5** No podrán conformar el Comité las personas relacionadas a la toma de la decisión apelada. Si lo decidiera una sola persona, deberá ser externa a QMS CERTIFICACIONES.

**4.6** La conformación del Comité - o designación del evaluador - y el comienzo de la evaluación para la validación de la apelación, se notificará al cliente que haya realizado la apelación, de manera inmediata y a las casillas de e-mails especificadas en el formulario de apelación.

**4.7** En caso de desconformidad, por parte del cliente, acerca de la conformación del Comité o designación del evaluador, por considerar que puede afectarse la imparcialidad, deberá notificar dicha situación, aduciendo la correspondiente justificación por e-mail y de manera inmediata, en un plazo no mayor a 24hs hábiles desde que el e-mail de QMS CERTIFICACIONES SRL fue enviado y se resolverá el reemplazo o no en un plazo equivalente, notificándose la decisión con la fundamentación pertinente de manera inmediata.

**4.8** Conformado el Comité o designado el evaluador, se evaluará la validación o no de la apelación. La decisión se tomará en un plazo no mayor a cinco días hábiles desde la conformación de dicho Comité o designación del evaluador y se notificará de manera inmediata al cliente apelante.

**4.9** El cliente puede solicitar que un veedor sin voz ni voto, de su parte, presencie la sesión de evaluación de la validación de la apelación.

### **4.10** Si la apelación es evaluada como procedente

**4.10.1** El cliente puede solicitar que, durante todo el proceso, participe su veedor sin voz y sin voto, para lo cual se acordarán desde el inicio los días y horarios en que se realizarán las reuniones.

**4.10.2** Puede requerirse tanto al cliente como a las partes actuantes en la toma de decisión, que comparezcan o que presenten documentación que se considere pertinente e importante para la toma de decisión.

**4.10.3** Se realizará un máximo de una reunión por semana por un plazo de tres semanas, en la última de las cuales se resolverá la apelación y notificará al cliente apelante de manera inmediata.

**4.10.4** Independientemente de la presencia o no de un veedor durante las sesiones, QMS CERTIFICACIONES SRL deberá enviar un informe donde consten las resoluciones que tuvieron lugar.



REF.: PGT-04

Rev.: 1

Fecha: 08/11/2018

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentiari**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

### **4.11 Si la apelación es evaluada como no procedente**

**4.11.1** Se notificará al cliente, de manera inmediata dicha resolución, con la correspondiente justificación.

**4.11.2** En cualesquiera de los dos casos precedentes, no existe instancia ulterior y, por ende, la decisión tomada por quien dirime la apelación, se encuentra firme desde que la misma se emite.

**4.12** Las resoluciones finales de apelación deben comunicarse de manera fehaciente, pudiendo utilizarse tanto e-mail como carta documento o equivalentes.

**4.13** QMS CERTIFICACIONES SRL debe llevar un registro de cada apelación, desde el formulario de inicio hasta la resolución final, otorgándole un código a cada proceso a fin de facilitar la búsqueda.

**4.14** QMS CERTIFICACIONES deberá garantizar la confidencialidad de su obrar durante el proceso, pudiéndose decidir hacer público el mismo siempre que todas las partes estuvieran de acuerdo.

**4.15** La presentación de apelaciones, no dará lugar por parte de QMS CERTIFICACIONES SRL a ningún tipo de acción discriminatoria ni debe afectar la transparencia e imparcialidad en futuras decisiones o procesos de certificación con el cliente en cuestión.

**4.16** En caso de tomarse medidas correctivas, las mismas deberán constar en las notificaciones realizadas y QMS CERTIFICACIONES deberá llevar un registro de la realización y efectividad de las mismas.

**4.17** En todos los casos se avisará al cliente que los gastos erogados en virtud de la realización de la apelación, correrán por cuenta de la parte que no tuviere razón al final del proceso.



REF.: PGT-04

Rev.: 1

Fecha: 08/11/2018

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentieri**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

## 5. ANALISIS PROCEDIMENTAL

ENTRADAS	SALIDAS	RIESGOS	CONTROLES
Formulario de apelaciones.	Expediente de apelaciones.	Fallas en el sistema informático.	Posibilidad de ambas partes de adjuntar información.
	Resolución.	Documentación insuficiente.	Posibilidad de quien inicia la apelación de nombrar un veedor.
		Parcialidad o conflictos de intereses encubiertos.	

## 6. COMUNICACIONES

- 6.1 Realizada la apelación, se notificará de inmediato al Director Técnico para que convoque al Comité o designe evaluador.
- 6.2 Se notificará a los auditores convocados.
- 6.3 Resuelta la apelación, se notificará de inmediato al cliente.

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

- 7.1 En fecha 08/11/18 se agrega el punto 4.17 respecto del pago de los gastos.

## 8. DOCUMENTACION ASOCIADA

FGT-04-01 FORMULARIO DE APELACIONES

PGT-06 COMITE EVALUADOR