



PROCESO DE APELACIONES

1. ALCANCE

1.1 Cualquier organización solicitante o cliente de NQA Certification Limited (NQA) tiene derecho a apelar cualquier decisión relativa al proceso de certificación, verificación o inspección llevado a cabo por NQA y que afecte a dicha organización solicitante o cliente.

Nota 1: La presentación, la investigación y la decisión sobre los recursos no podrán dar lugar a ninguna acción discriminatoria contra el recurrente.

Nota 2: A los efectos de este procedimiento de recurso, una "persona independiente" es una persona que no ha tenido ninguna participación directa en la auditoría o certificación del recurrente en cuestión en los doce meses anteriores a la presentación del recurso escrito, incluida la decisión de auditoría o certificación que es objeto del recurso.

Nota 3: NQA es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar el recurso.

1.2 Toda investigación deberá tener en cuenta los resultados de recursos similares.

2. RESPONSABILIDADES

2.1 Las responsabilidades son las definidas en el texto de este Procedimiento de Trabajo.

3. PROCEDIMIENTO DE RECURSO

3.1 En primera instancia, el recurrente presenta un recurso escrito a NQA en el que expone los antecedentes y las razones del recurso.

3.2 NQA registrará la recepción de dicho recurso, confirmará formalmente la recepción del mismo y proporcionará al recurrente el nombre de la persona o personas responsables de la investigación y un plazo previsto para su finalización.

3.3 Para facilitar el seguimiento, cada recurso tendrá una referencia individual.

3.4 En los casos en los que se supere el plazo previsto para la finalización, se mantendrá al recurrente al corriente de los avances.

3.5 La(s) persona(s) responsable(s) de la investigación y de la decisión provisional deberá(n) (a) ser personas independientes, y (b) cumplir con todos los criterios de competencia definidos por NQA correspondientes a la función de Responsable de la Decisión en relación con el régimen o los regímenes a los que se refiere el recurso.

3.6 El resultado de la investigación y la decisión provisional deberán ser revisados y aprobados por el Director de Operaciones de NQA (o su suplente) antes de ser comunicados al recurrente. El director de operaciones deberá: a) ser una persona independiente, y b) no haber participado en la investigación y la decisión provisional, descritas en el punto 3.5.

- 3.7 Para garantizar la imparcialidad y además de la revisión mencionada en el punto 3.6, el resultado de la investigación y la decisión provisional serán revisados por el Consejo de Certificación Independiente de NQA. Al igual que en el punto 3.6, esta revisión precederá a la comunicación del resultado al recurrente.
- 3.8 El Director de Operaciones (o su sustituto) será responsable de la iniciación, el seguimiento y el cierre de las acciones correctivas identificadas como competencia de NQA.
- 3.9 Una vez concluida la investigación y el examen de imparcialidad satisfactorio, el resultado se comunicará formalmente al recurrente.
- 3.10 En las ocasiones en que el recurrente desee impugnar la decisión de la investigación de recursos, podrá presentar un recurso adicional al Director de Operaciones.
- 3.11 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3.12, la decisión del Director de Operaciones es definitiva y vinculante para todas las partes.
- 3.12 En los casos en que el Director de Operaciones no sea independiente, el Director de Operaciones remitirá la decisión final al Director General o al Director de Acreditación Global.
- 3.13 Las acciones que correspondan a cualquiera de las partes dentro de este proceso (tanto internas como externas) deberán completarse en un plazo de 21 días hábiles.

4. REGISTROS

- 4.1 Se conservarán registros exhaustivos de los procesos de investigación y de toma de decisiones.
- 4.2 Los registros que detallan cualquier acción correctiva que le corresponda a NQA como resultado de una determinada apelación se conservarán y se presentarán en la reunión de revisión por la dirección.