

Parte	1			Version	06
Capitulo	2			en vigencia desde	11/15
Autorizado por	Gerente general	Preparado por	Responsable de Calidad	Reemplaza	09/15
Firma		Firma		Versión 05	
Fecha	30/10/15	Fecha	30/10/15		

Procedimiento de apelación

Objetivo

Entregar directrices para el tratamiento de apelaciones respecto de decisiones de certificación.

Alcance y campo de aplicación

El procedimiento aplica al campo de la “certificación”, de la “aplicación de sanciones”, de la “aceptación/rechazo de una solicitud de autorización” y “otras Notificaciones”.

Responsabilidades

El Gerente General es el responsable de verificar la correcta aplicación de este procedimiento, además es el responsable de convocar al Comité de Certificación para el análisis y revisión. Si aplica, las autoridades competentes pueden ser incluidas en el proceso.

El Jefe de Certificación y el Responsable de Calidad son responsables de supervisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Descripción del Proceso

Las apelaciones serán registradas por escrito desde su ingreso a IMO y serán inmediatamente presentadas al Jefe de Certificación. El revisará si la apelación ha ingresado dentro del plazo, confirmará su recepción a la entidad que presenta la apelación y procederá a su presentación al responsable respectivo, para la correspondiente evaluación (siempre y cuando la apelación no sea obviamente injustificada).

Para la evaluación de la apelación se procederá de la siguiente manera:

- revisión de los hechos
- obtención de información adicional de otras personas involucradas o de terceras personas expertas en la materia,
- solicitar mayor documentación o informes de peritaje y hasta involucrar a instancias superiores en caso de que no se pueda llegar a un acuerdo a pesar de los esfuerzos realizados.

Las medidas a ser tomadas dependerán de las condiciones de cada caso. En caso de que se confirme una decisión negativa, se puede utilizar el procedimiento de Arbitraje descrito en IMO CL I 2.1.6.

Eventualmente, estas medidas serán determinadas en conformidad con las normas y regulaciones pertinentes. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Las medidas tomadas serán claramente registradas junto con la apelación.

Documentación

Para todas las apelaciones se deberá completar el documento IMO CL 4.5.4 Formulario para el tratamiento de una apelación.

Una vez que se ha tomado una decisión se debe elaborar una notificación escrita para la entidad controlada.

Los registros sobre la apelación serán archivados en un expediente general sobre las apelaciones. Todos los documentos sobre una apelación deberán ser archivados por lo menos durante 5 años.

Frase modelo a ser incluida en la Carta de Notificación al proyecto:

1) Uds. pueden apelar a esta decisión de certificación dentro de los 14 días siguientes, enviando su carta de apelación a la dirección de IMO Chile en Santiago, Av. Santa Maria 0112 Of. J, Providencia, Santiago.

Los hechos que han llevado a la decisión de certificación deben ser refutados enviando nuevas evidencias sobre las no conformidades identificadas.

Registros

- Carta de apelación
- Formulario para el tratamiento de una apelación (IMO CL I 2.2.4):
 - Descripción completa del tratamiento de la apelación (incluyendo nombres de los responsables)
 - Resolución de apelación
 - Registro de las medidas tomadas y de los resultados, incluyendo notificación enviada al proyecto