

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Gestión de Apelaciones

a) Las resoluciones emitidas por Verificare en referentes a la Opinión sobre la Verificación, son susceptibles de apelaciones, cuya atención se lleva a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido en VIS-030 SGC Procedimiento de apelaciones y quejas.

Una apelación puede realizarse en los siguientes casos:

- i. rechazo a aceptar una solicitud;
- ii. rechazo a cambio de equipo verificador;
- iii. rechazo a proceder con una verificación;
- iv. hallazgos no fundamentados;
- v. seguimiento de acciones correctivas;
- vi. informe de verificación no aceptados por el cliente;
- vii. Opinión sobre la verificación con declaración errónea material fuera de materialidad

b) El cliente tiene un plazo de 8 días hábiles a partir de la notificación de la decisión tomada para interponer el recurso contra las resoluciones. Concluido este plazo la decisión se considera como aceptada.

c) El recurso se debe interponer en forma física o electrónica en hoja membretada ante la Dirección de Verificare (direccion@verificare.mx) y al comisionado de imparcialidad (msolpasos@gmail.com), debe exponer claramente la apelación y acompañarla de pruebas pertinentes. Debe contener como mínimo los siguientes datos:

- i. Nombre del representante legal de la organización apelante,
- ii. Domicilio para oír notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
- iii. Lugar y fecha del escrito de apelación
- iv. Datos que identifiquen la decisión que se apela.
- v. Fecha en que se le notificó la decisión que se apela.
- vi. Los argumentos en los que base su apelación.
- vii. Firma del representante legal de la organización apelante

Al recibir la apelación Verificare se responsabiliza de recopilar toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada.

d) Luego de recibida la apelación, se registra, se confirma al cliente la recepción, se efectúa la revisión de la misma y se determina si procede o no.

Se cuenta con un plazo de 8 días hábiles, a partir de la fecha en que se recibió la apelación para darle respuesta al interesado sobre la aceptación y el proceso que llevará la misma o para solicitarle la información complementaria.

Si la apelación no procediera por falta de información se le informará por escrito al interesado solicitándole la información complementaria.

Una vez que la información está completa, se nombra a 2 personas que den seguimiento a la apelación correspondiente y que no hayan participado en el proceso de verificación, en la ejecución y preparación de la declaración de Verificación.

Posteriormente el comisionado de imparcialidad informa al apelante los nombres de quienes llevarán el proceso de apelación.

Evaluación de las apelaciones

El grupo que dará seguimiento a las Apelaciones puede solicitar al verificador o personal involucrado en la decisión apelada presente al grupo información los motivos que originaron la decisión que se está apelando.

Después de revisar la información, el grupo asignado resolverá por consenso o mayoría de votos si el apelante tiene razón o no y decidirá las acciones a seguir para continuar con el proceso de verificación o concluir el proceso en caso de que se trate de una apelación contra la Opinión sobre la Verificación. (en caso de empate, el comisionado tendrá voto decisivo).

La resolución del grupo es inapelable y deberá ser notificada al apelante en un plazo de 2 días hábiles, contados a partir de que el grupo asignado para dar seguimiento a la apelación tome su resolución. Dicha notificación especificará que el Verificare asegura que no se tomarán acciones discriminatorias contra el apelante y le invitará a notificarle a la Dirección y al comisionado de Imparcialidad en caso de que existiera alguna acción discriminatoria en su comisionado.

Si la decisión es a favor del apelante, se levantará una No Conformidad y se atenderá de acuerdo al procedimiento VIS-019 SGC Atención de No-conformidades.

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

