PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y DISPUTAS

Cualquier sistema efectivo debe contar con un medio para permitir cualquier parte interesada que se sienta tratada injustamente, a presentar su caso para desagraviarlo ante un panel imparcial. PJLA depende del Presidente del Comité Ejecutivo, como corresponda, para designar un Comité que se encargue de las solicitudes de disputas y apelaciones. Este procedimiento define el modo en que una parte interesada puede presentar un argumento para revocar una decisión sobre la cual está en desacuerdo.

1. Generalidades

1.1 Propósito. Establecer un proceso por el cual las organizaciones pueden recibir un trato justo y equitativo de las disputas y un proceso por el cual las organizaciones puedan apelar las decisiones tomadas por PJLA.

1.2 Alcance. Todas las partes interesadas de PJLA.

2. Procedimientos Relacionados, Definiciones, Desplegados

2.1 ISO/IEC 17011:2017
2.2 IPL-2, Manual de Calidad
2.3 IPL-1, Reglamento
2.4 SOP-1, Procedimiento de acreditación
2.5 SOP-5, Procedimiento de registros de la calidad
2.6 SOP-9, Procedimiento de Quejas
2.7 SOP-11, Procedimiento de suspensión, retiro y reducción de la acreditación

3. Responsabilidades

3.1 De acuerdo con el IPL-1, reglamento los miembros del consejo de apelaciones y disputas deben ser elegidos por la alta dirección de PJLA.

3.2 La alta dirección se asegurará que los miembros del consejo de apelaciones y disputas sean competentes e independientes del tema de la disputa o apelación. Si se apela una disputa, se seleccionarán miembros del consejo, por separado, para asegurar que se tomen decisiones imparciales.

4. Procedimiento de disputa

4.1 En todas las disputas, el presidente obtendrá la información pertinente de las partes interesadas, evaluará la disputa a la luz de las políticas de PJLA y de las normas aplicables y hará todos los esfuerzos razonables para resolver la disputa.

4.2 Si el Presidente determina que la disputa es válida, se creará un subcomité. Éste deberá estar formado por al menos dos partes. Se notificará a la parte querellante que la disputa ha sido aceptada y asignada a un comité para su resolución.

4.3 Una vez que ambos miembros del comité llegan a una decisión, el presidente le comunica la decisión a la parte querellante. En este momento, el presidente orientará a las partes interesadas con respecto a su derecho a apelar la decisión tomada.

5. Procedimiento de apelación

5.1 La Alta Dirección inicia los pasos necesarios para nombrar un comité cuando se necesite que actúe como Consejo de Apelación de conformidad con los Estatutos (IPL-1) y de acuerdo con la norma ISO/IEC 17011:2017. El consejo de apelación estará formada por un presidente y otros dos miembros del consejo que representen a cada una de las partes. Todos los miembros del consejo deberán tener la competencia relativa a la apelación. Esto podría ser una combinación de los criterios de acreditación de PJLA, el alcance de las actividades del organismo de evaluación de la conformidad y el conocimiento de las normas aplicables del programa de acreditación.

5.2 El apelante selecciona un intercesor para representar su caso y envía por escrito, su nombre al presidente. Si el apelante requiere asistencia para encontrar representación, el presidente puede auxiliarlo. Se le proporcionará al apelante el nombre de este representante, y el apelante tiene el derecho de rechazarlo, si siente que tiene algún conflicto de intereses para representar su caso.

5.3 El Presidente selecciona a un intercesor apropiado para representar la posición de PJLA, así como a un presidente.

5.4 El presidente notifica al apelante acerca de la creación de su consejo de apelación, dándole la oportunidad de declarar objeciones al consejo de apelación constituido. Si existen objeciones, el presidente del consejo de apelación en colaboración con el presidente, decidirá sobre la constitución definitiva del mismo.

5.5 El Consejo de Apelación se asegurará de que dispone de toda la información relativa a la apelación y de toda la información pertinente.

5.6 El Consejo de Apelación se reúne en un lugar y hora determinada por mutuo acuerdo, y celebra una reunión privada para discutir los méritos del caso del apelante. Podrán solicitar evidencia objetiva adicional de cualquier parte, para su examen y discusión. Al apelante y al intercesor de PJLA se les dará la oportunidad de presentar cualquier evidencia y/o argumentación oral que consideren necesaria.

5.7 En el momento en el que el consejo de apelación crea que ha agotado sus vías de consideración, toma un voto secreto por escrito. Las decisiones son tomadas por la simple votación mayoritaria. La votación deberá prever un voto para "Afirmar" la decisión de PJLA bajo apelación o un voto para "Revertir" dicha decisión.

5.8 El consejo de apelación bosqueja una breve publicación de su decisión, incluyendo cualquier información que considere importante revelar, y proporcionará al intercesor del apelante y al intercesor de PJLA una copia. El consejo de apelación no tiene ninguna obligación de revelar detalles de sus deliberaciones.

5.9 La decisión del consejo de apelación es vinculante en la materia impugnada.

5.10 La investigación y la decisión sobre las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.11 El consejo de apelación deberá emitir su fallo en no más de 30 días, después de que el presidente reciba por escrito el nombre del intercesor del apelante.

5.11 Cuando sean necesarias, las acciones de seguimiento son supervisadas por el presidente.

6. Registros

6.1 Se mantienen registros de todas las disputas. El proceso de selección del consejo de apelación y las decisiones de este se conservan, de acuerdo con el SOP-5.