

	PROCEDIMIENTO	APELACIONES				
	CÓDIGO	PO 03	VERSIÓN	1	REVISIÓN	1
	PREPARO: G. M. S	CONTROLLO: R. A. Z	APROBO: E. A. B			
	FECHA DE VIGENCIA	NOVIEMBRE 2018	PÁGINA	1 de 3		

1. OBJETIVOS

Establecer el proceso documentado para recibir, procesar, evaluar y tomar decisiones acerca de las apelaciones de los clientes al proceso de certificación de productos en base a la norma ISO-IEC 17065.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las apelaciones presentadas en contra de las decisiones tomadas durante los procesos de certificación en Lenor.

3. DEFINICIONES

Apelación: solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objetivo. Es decir, el cliente puede apelar al organismo de certificación contra su decisión de expedir, mantener, ampliar, suspender y cancelar la certificación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Gestión MG-01.
 Procedimiento General PG 09.
 Procedimiento General PG 07 "Acciones Correctivas".

5. DESARROLLO

Servicio al Cliente	<p>Es responsable por recibir en primera instancia la apelación del cliente.</p> <p>Es responsable por poner a su disposición el formulario de apelación diligenciado, PO 03 FORM 1 "Apelación".</p> <p>Es responsable por recibir el formulario completado por el cliente, y realiza acuse de recibido formal ante el cliente.</p> <p><i>Nota: puede recibir la apelación: Área Comercial/Director Ejecutivo/Director de Calidad, y debe canalizar a Servicio al Cliente para continuar el proceso.</i></p>
Responsable de Certificación	<p>Recibe, recolecta la información y verifica la relación con las actividades de certificación.</p> <p>Designa un evaluador diferente del que participo para el análisis y ejecución de la evaluación de la apelación.</p> <p>Recibe y gestiona el informe en el cual se encuentran las conclusiones del evaluador.</p>

	PROCEDIMIENTO	APELACIONES				
	CÓDIGO	PO 03	VERSIÓN	1	REVISIÓN	1
	PREPARO: G. M. S	CONTROLLO: R. A. Z	APROBO: E. A. B			
	FECHA DE VIGENCIA	NOVIEMBRE 2018	PÁGINA	2 de 3		

Gerente de Calidad	En conjunto con el responsable de certificación evalúan los antecedentes entregados por el evaluador técnico y toma la decisión sobre la apelación, basado en el informe presentado.
Evaluador Designado	Analiza y verifica toda la información de la apelación que se le asigne. Prepara un informe con las conclusiones de la apelación y lo pone a disposición del responsable de certificación.

5.1 Recepción de la apelación

Lenor recibe las apelaciones del cliente en forma verbal o escrita, y las registra en el **PO 03 FORM 1 "Apelación"**. Todas las apelaciones son atendidas por Servicio al Cliente quienes verifican que la información se encuentre completa. Realiza acuse formal ante el cliente vía *mail* y direcciona la apelación Responsable de Certificación.

Nota: el cliente tiene 10 días para presentar su inconformidad frente a las decisiones tomadas por Lenor. Después de ese tiempo se dará por aceptado.

5.2 Preparación de la Información y evaluación

El Responsable de Certificación recibe la apelación verifica la información suministrada en el formato y confirma si se relaciona con las actividades de certificación, y establece la instancia en la cual aplica la apelación:

Opción	Instancias	Tipo de Decisión	Decisión
A	Apelación contra una Decisión del Responsable de Certificación	Concepto emitido por el Evaluador/Experto Técnico sobre Ej. Rechazo de: <i>Test Report</i> , certificado ISO de la fábrica, Resultados de los ensayos realizados.	Responsable de Certificación

Nota: cuando el responsable de alguna actividad no pueda ejecutarla por diferentes circunstancias como:

- Conflictos de interés.
- Falta de tiempo.
- Calamidad personal y/o familiar.
- Inoperancia del cargo.
- Falta de competencia del personal.

Dentro de **PG 05 FORM 5** se designan los cargos que pueden suplir o realizar la función o responsabilidad. Dentro se incluyen el personal interno y externo de Lenor.

	PROCEDIMIENTO	APELACIONES				
	CÓDIGO	PO 03	VERSIÓN	1	REVISIÓN	1
	PREPARO: G. M. S	CONTROL: R. A. Z	APROBO: E. A. B			
	FECHA DE VIGENCIA	NOVIEMBRE 2018	PÁGINA	3 de 3		

El Responsable de Certificación recopila toda la información respecto de la apelación y asigna un evaluador (persona que no está involucrada en las actividades de certificación de la misma apelación, verificando conflicto de interés). Este último es quien se encarga de verificar y analizar la información y, a su vez, realiza un informe dejando evidencia dentro del **PO 03 FORM 1 “Apelación”** para ser presentado.

5.3 Revisión y decisión

Una vez revisados los resultados presentados por el Evaluador en el **PO 03 FORM 1 “Apelación”**, se presenta a consideración del Gerente de Calidad quien toma la decisión final sobre la apelación.

La decisión final es comunicada formalmente al cliente; en caso de concluir que se tomó una decisión incorrecta, se toman las acciones para corregir la apelación y se abre No Conformidad de acuerdo con el PG 06 AC AP. Si la decisión que se tomo es correcta, se notifica al cliente y se cierra la apelación interpuesta.

Todas las apelaciones recibidas y sus decisiones serán comunicadas al comité externo de salvaguarda de la imparcialidad en las reuniones periódicas y en la revisión gerencial.

* En caso de que exista alguna inhabilidad del personal directivo, que participa en el comité de apelaciones se solicitara el apoyo del director ejecutivo.

6. REGISTROS

PO 03 FORM 1 “Apelación”.

7. APENDICES

No aplicable.

8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación Nº	Revisión	Descripción
1	1	Revisión completa del documento. Cambio de encabezado y pie de página.