

Nombre: <b>Instructivo para el trámite de apelaciones</b>			Página Página 1 de 3
Revisado por: <b>Gestora del Sistema</b>	Aprobado por: <b>Director Ejecutivo</b>	Fecha de aprobación: <b>2007-12-07</b>	Versión: <b>2</b>

## 1. PROPOSITO Y ALCANCE

- 1.1 Documentar la forma de proceder cuando se reciben apelaciones de los clientes de INTECO, con respecto a las decisiones tomadas en materia de certificación.
- 1.2 Dar seguimiento adecuado y una solución apropiada y oportuna a cada apelación presentada por un cliente de INTECO.
- 1.3 Este instructivo establece las directrices para el trámite de apelaciones, recibidos de los clientes u otras partes interesadas ante INTECO.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
<b>PGGS-04</b>	Procedimiento para las no conformidades, acciones correctivas o preventivas

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 El Consejo Directivo mantendrá las decisiones relativas a suspensión y retirada de la certificación, así como, las que se refieren a los recursos planteados, en materia de certificación, contra las decisiones del Director Ejecutivo según el artículo 28 inciso p) del Estatuto de INTECO.
- 3.2 La Dirección de Certificación se asegura que las personas encargadas del proceso para el tratamiento de las apelaciones son diferentes a las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.
- 3.3 El Consejo Directivo se asegura que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- 3.4 El cumplimiento de este instructivo es responsabilidad del Consejo Directivo de INTECO y del Director Ejecutivo.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

## 5. CONTENIDO

- 5.1 Cuando un cliente de INTECO desee plantear una apelación, el Gestor del Sistema estará en la mejor disposición de recibir formalmente esa apelación. Del acto de recibo se dejará debida constancia de fecha, hora y nombre de la persona que presenta la apelación en el **R01-IGDC-02-01 “Registro de apelaciones”**.
- 5.2 Una apelación podrá presentarse en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de cualquier acuerdo de certificación emitido por el Director Ejecutivo de INTECO.
- 5.3 Las apelaciones planteadas a INTECO pueden recibirse por medio de fax, correo postal o entregarse personalmente, deberá ser una nota formal dirigida al Consejo Directivo de INTECO.
- 5.4 El Gestor del Sistema acusará recibo de la apelación y será el encargado de proporcionar al apelante los informes de avance y el resultado.
- 5.5 El Director Ejecutivo incluirá en la agenda de la sesión más próxima del Consejo Directivo el conocimiento de la apelación presentada. Igualmente, aportará toda la información existente relativa al caso. Se podrá convocar a una sesión extraordinaria del Consejo Directivo para conocer sobre alguna apelación presentada.
- 5.6 El Consejo Directivo constituirá una Comisión para conocer cada caso, llamada “Comisión de Apelaciones”, que actuará como órgano técnico de análisis y recomendación.
- 5.7 La Comisión de Apelaciones estará integrada por tres miembros del Consejo Directivo, incluyendo al Fiscal. Estos deben considerar que su vinculación con actividades externas – profesión, puesto de trabajo, negocio particular, asociaciones, entre otros- no compromete su criterio, ni da ocasión de duda sobre su imparcialidad por causa de los eventuales beneficios o perjuicios que se pudieran derivar del proceso, para él mismo, sus familiares, empresa o sector que representa.
- 5.8 La Comisión de Apelaciones presentará su informe escrito al Consejo Directivo, en un plazo máximo de treinta días calendario, con sus recomendaciones y hallazgos.
- 5.9 La decisión definitiva será tomada por el Consejo Directivo en la sesión siguiente a la entrega del informe por parte de la Comisión.
- 5.10 Deberán abstenerse de participar en la discusión y decisión final, los miembros del Consejo Directivo que tengan alguna afinidad con propietarios, directores o representantes del apelante. También se deben de abstener los directores que tengan relación comercial o laboral, o que la hayan tenido, en los últimos dos años con la empresa en cuestión.
- 5.11 El Presidente del Consejo Directivo es responsable de consultar a los otros miembros, si tienen razones para inhibirse del conocimiento de un caso, lo deberán saber antes para que se inicien los comentarios al respecto.
- 5.12 En caso de que resulte procedente la excusa planteada por algún director, el Presidente del Consejo Directivo solicitará que se registre en el acta el asunto objeto de excusa
- 5.13 El Consejo Directivo decidirá qué acciones se tomarán en respuesta a la apelación planteada, teniendo además en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.
- 5.14 Las decisiones tomadas por el Consejo Directivo serán consideradas como definitivas y no admitirán recurso o medio de impugnación alguno, lo cual se consignará en el acuerdo respectivo.
- 5.15 El Gestor del Sistema dará seguimiento a la corrección y a las acciones correctivas apropiadas según lo establecido en el **PGGS-04 “Procedimiento para las no conformidades, acciones correctivas o preventivas”**.



Página:

Página 3 de 3

Versión:

2

5.16 El Gestor del Sistema será el encargado de notificar formalmente al apelante cuando ha finalizado el proceso para el tratamiento de su apelación.

## 6. CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA

<b>CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MODO DE INDIZACION / ARCHIVO</b>	<b>POLÍTICAS DE ACCESO</b>	<b>TIEMPO DE CONSERVACION</b>
N.A				



Página

Versión:

Código: