



PROCEDIMIENTO DE ATENCION A APELACIONES

EXTRAIDO DEL IEC0707

1. OBJETIVO

Documentar el proceso de recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las apelaciones, así como las acciones que se han emprendido para resolverlas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se relaciona principalmente con las actividades de certificación de la cual es responsable la Certificadora BIOTROPICO.

3. DESCRIPCION DEL PROCESO

Inmediatamente después de recibir una apelación, Certificadora BIOTROPICO, debe confirmar la apelación si se relaciona con las actividades de certificación, y así mismo tratarla, y debe realizar un acuse de recibo.

La Certificadora BIOTROPICO, es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria y en la medida de lo posible, para alcanzar una decisión sobre la apelación.

Las apelaciones deben ser tratadas por personal ajeno al conflicto de interés e imparcialidad que le pueda generar un operador apelante, y debe ser igualmente personal diferente al personal que ha tomado la decisión de certificación, caso del director de Certificación, igualmente del inspector que realizó la evaluación al operador apelante, quienes estarían impedidos para resolver una apelación de un Operador y programa que han evaluado y-o dictaminado.

Para asegurarse que no existe conflicto de interés, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría- asesoría, a un cliente-operador, o ha sido empleado del cliente – operador, no debe participar en la revisión, ni en la aprobación de la resolución de la apelación para este cliente durante 2 años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.



PROCEDIMIENTO DE ATENCION A APELACIONES

EXTRAIDO DEL IEC0707

La Certificadora BIOTROPICO, proporcionara con el personal competente al apelante, una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación.

Igualmente emprenderá las acciones posteriores necesarias para resolver la apelación.

Toda apelación debe estar claramente documentada y argumentado según los requisitos de la norma ISO 17065, NUMERAL 7.13, y las correspondientes reglamentaciones y normas soporte del programa de certificación de producto.

3.1. APELACIONES EN SEGUNDA INSTANCIA.

si el cliente afectado, operador de un servicio, reclamante, sigue presentando otra apelación porque esta en desacuerdo con la resolución notificada, puede acudir a la apelación en segunda instancia, la cual es resuelta directamente por un tercero imparcial involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad (ejemplo representante de calidad o personal competente), que es un miembro distinto a los que intervinieron en el proceso inicial, para continuar garantizando la imparcialidad conforme a los requisitos de la norma ISO 17065. Puede nombrarse también a la gerente en caso de estar exenta de conflictos.

La segunda apelación igualmente debe estar documentada y debidamente justificada y argumentado, de ser necesario debe disponerse de evidencias suficientes. La decisión tomada por el responsable competente en segunda instancia, sea positiva o negativa, permitirá cerrar el caso, y resolver la apelación de manera definitiva, confirmando la Decisión de Certificación o negando la Certificación, tomando las medidas conforme a los requisitos de certificación contemplados en el Procedimiento 07, Instructivo de sanciones, y reglamentaciones o normas vigentes que atañen al proceso objeto de la apelación.

4. ASIGNACION Y RESPONSABILIDADES

En este procedimiento se encuentra asociada la labor de un miembro del equipo de certificación que no haya participado ni en la evaluación ni en la decisión de certificación, del responsable de calidad de la CERTIFICADORA o la Gerente y el Operador apelante.