

1. OBJETIVO

Se describe en el procedimiento los lineamientos a tener en cuenta a la hora de recepcionar y gestionar el tratamiento de las apelaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la apelación, hasta la toma de decisión que se le comunique al cliente respecto a la aceptación o no de la apelación y las acciones que se tomen en caso de que sea viable.

3. RESPONSABLES

Subdirector de Calidad
Subdirectores de procesos
Comité de Apelaciones

4. DEFINICIONES

Para los efectos de este procedimiento se aplican las definiciones indicadas en las normas ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17024.

4.1 Apelación. Solicitud presentada por un solicitante (3.13), candidato (3.14) o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

5. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

5.1 Recepción de la apelación:

La información puede ser recibida por cualquier medio, correo electrónico o enviada personalmente al Registro Nacional de Avaluadores R.N.A. diligenciando el documento formato de quejas y apelaciones MC/FR/15.

5.2 Validación de la apelación:

Se realiza un análisis de la pertinencia o no de la apelación para seguir con el trámite de tratamiento de la apelación. Una vez revisada y analizada la apelación, se realiza la validación para comprobar la autenticidad de la apelación.

ELABORADO POR Subdirector de Calidad	REVISADO POR Subdirector Técnico	APROBADO POR Director Ejecutivo Fecha: 2019/03/01
--	--	--

5.3 Confirmación al apelante.

Se debe confirmar al apelante de la recepción e inicio del proceso mediante un comunicado.

5.4 Tratamiento de la apelación

La apelación recibida por cualquier medio, debe ser investigada para identificar las causas de la inconformidad, para que así mismo se pueda dar respuesta a la apelación.

Para dar tratamiento a la apelación, se debe tener en cuenta:

- La apelación debe ser contestada en un plazo de máximo 15 días hábiles (dependiendo de la dimensión de la apelación) luego de haberse recibido.
- La respuesta debe ser revisada y aprobada por el comité de apelaciones.

5.4.1 Una vez se analicen los hechos por los cuales interponen una apelación, el responsable de tomar acciones de mejora, es el proceso al que se interpuso la apelación.

5.4.2 Cuando el Comité de Apelaciones considere que es necesario para poder tomar su decisión, que se realice una reunión con el evaluador, así lo solicitará a la Dirección Ejecutiva.

5.4.3 El Subdirector de Calidad, debe hacer seguimiento al tratamiento de la apelación, hasta la respuesta final al cliente.

5.4.4 El Subdirector del proceso o persona al que se le interpuso la apelación, es el responsable de diligenciar el Formato de quejas y apelaciones MC/FR/15 donde debe quedar como evidencia las fechas y las acciones que fueron tomadas para el tratamiento de la apelación.

Se debe revisar si la apelación es recurrente, se deben tomar acciones de correctivas aplicando el procedimiento de Procedimiento de no conformidades y generación de acciones correctivas MC/PR/04, para que no vuelva a ocurrir.

5.5 Notificación al apelante

Se le comunica la decisión tomada al apelante, una vez es revisada y aprobada por el Comité de Apelaciones para que posteriormente pueda ser enviada al candidato.

Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelaciones no procede nueva apelación.

6 COMITÉ DE APELACIONES

EI REGISTRO NACIONAL DE AVALUADORES R.N.A cuenta con un comité de apelaciones, el cual está integrado por personas competentes y apropiadas para el desarrollo de la actividad.

6.1. REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL COMITÉ DE APELACIONES

- Conocimiento del proceso de apelaciones
- Conocimiento del proceso de certificación

6.2. Funciones del comité de apelaciones

Se describen las funciones del Comité de Apelaciones

- Recibir y analizar la apelación presentada al proceso de certificación
- Revisar, estudiar y analizar los documentos que sustentan la apelación.
- La apelación tiene como objeto que el Comité de Apelaciones revise la decisión tomada por el Comité de Certificación, a fin de que la modifique, la aclare o la revoque; y decida sobre el otorgamiento o mantenimiento de la certificación.

6.3. Estructura del comité de apelaciones

Los Expertos que harán parte del Comité de Apelaciones serán designados por el Director Ejecutivo.

La estructura del Comité de apelación está conformado por:

- 1 Representante de los Avaluadores.
- Subdirector de Calidad.

6.4. Desarrollo del comité de apelaciones

Para el desarrollo de las reuniones del comité se debe tener en cuenta las apelaciones registradas en Formato de quejas y apelaciones MC/FR/15.

Esta reunión se llevará a cabo en un plazo máximo de 8 días hábiles (dependiendo de la dimensión de la apelación) luego de haberse recibido la apelación por parte del evaluador. De esta reunión se genera un informe.

Nota: Las actividades del Comité de Apelaciones deberán considerar los lineamientos expresos en el procedimiento.

7. REGISTROS

MC/FR/15 Formato de quejas y apelaciones
MC/FR/01 Acta de reuniones R.N.A.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de los cambios
5	01 de Marzo de 2019	Se actualiza el procedimiento en: <ol style="list-style-type: none">1. Se modifican los cargos de coordinaciones a subdirectores.