

1. OBJETIVOS

Establecer el proceso documentado para recibir, procesar, evaluar y tomar decisiones acerca de las Apelaciones de los Clientes, basado en la norma NTC-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 Colombia SAS

3. DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO/IEC 17065, además de las siguientes:

Apelación: Manifestación documentada por el Cliente en desacuerdo con las decisiones técnicas tomadas por LENOR COLOMBIA SAS que afectan a sus Certificaciones.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma NTC-ISO-IEC 17065:2013
PG 07 No Conformidades - Acciones Correctivas y Preventivas

5. RESPONSABILIDADES

<p>Servicio al Cliente</p>	<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.</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>
<p>Director de Certificación</p>	<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> <p>Convoca y presenta el informe al Comité de Apelaciones.</p>
<p>Evaluador designado</p>	<p>Analiza y verifica toda la información de la Apelación que se le asigne.</p> <p>Prepara un informe con las conclusiones de la Apelación y lo pone</p>

	a disposición del Director de Certificación.
Comité de Apelaciones / Comité Externo	Según la instancia de la apelación presentada, Toma la decisión sobre la apelación, basado en el informe presentado por el Evaluador Asignado.

6. DESARROLLO

I. Recepción de la apelación

Lenor Colombia SAS recibe las apelaciones del cliente en forma verbal o escrita, y las registra en el "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones", todas las apelaciones son atendidas por Servicio al cliente quien verifica la información que se encuentre completa. Realiza acuse formal ante el cliente vía mail y direcciona la apelación Director de Certificación.

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

II. Preparación de la Información y evaluación

El Director 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	Comité
A	Apelación de una decisión antes del Comité	Concepto Emitido por el Evaluador/Experto Técnico sobre Ej. Rechazo de: Tets Report, Certificado ISO de la fábrica, Resultados de los ensayos realizados.	Comité de Apelaciones
B	Apelación contra una Decisión del comité	Decisión de no certificar el producto	Comité Externo -

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 FORM VI-PG 06 se designan los cargos que pueden suplir o relajar la función o responsabilidad. Dentro se incluyen el personal interno y externo, miembros de comités de Lenor Colombia

El Director 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

	APELACIONES	PE O 03	V: 4	R:2
		P:	C:	A:
		AMM	JCC	NOH
		Vigencia:	Pagina	
		Mayo 2017	3 de 4	

misma apelación, verificando conflicto de intereses), quien se encarga de verificar y analizar la información y realiza un informe dejando evidencia dentro del "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones" para ser presentado ante el comité respectivo.

III. Revisión y Decisión

Una vez revisados los resultados presentados por el Evaluador en el "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones", se presenta a consideración del comité de apelaciones o comité externo, dependiendo de la instancia de la apelación. Si es instancia A se convoca al comité de apelaciones integrado por personal operativo* de Lenor Colombia SAS (personal que no está involucrado en las actividades de certificación de la misma apelación) quienes toman la decisión. Si es instancia B se convoca al comité externo. El Director de Certificación realiza convocatoria del comité al cual aplique la instancia, el cual revisa los registros de las actividades realizadas, y toma la Decisión final sobre la apelación.

Nota: El comité de apelaciones se convocará he integrará por personal interno de Lenor Colombia SAS. (Director Ejecutivo, evaluador líder, cuando aplique un experto técnico), quienes tienen las competencias para revisar, verificar, analizar y emitir concepto en la evaluación de 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 al PG 07 – NC AC AP. Si la decisión que se tomo es correcta se notifica al cliente y se cierra la apelación interpuesta.

El tiempo establecido para que la apelación sea resuelta será dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en Lenor Colombia. Si el grupo de personas o el comité que resuelve la apelación considera que para la toma de su decisión es necesario realizar una evaluación o auditoria específica a la actividad apelada. Deberá programar y notificar por medio electrónico o por medio físico a la personar que realizo la apelación, las actividades y los tiempos necesarios para su ejecución.

Nota: Para la revisión y decisión por parte de los Comités, participara un Experto Técnico con la competencia técnica asociada en el producto y evaluación de la conformidad, que no haya realizado la evaluación de ese proceso en particular, a fin de garantizar imparcialidad durante el proceso.

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

Análisis de Tendencias

El área de calidad, certificación, servicio al cliente semestralmente debe analizar todas las apelaciones de Clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas.

7. REGISTROS

FORM I PE O 03 - Formulario de Apelaciones

8. APENDICES

No aplicable

9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación N°	Revisión	Descripción
1	V1R1	Se ajusta la documentación del SGC de LENOR COLOMBIA SAS, V2 R0 a Dic. 2011. A continuación se relaciona los cambios del PE O 03 (V1 R1 de Junio del 2011): <ul style="list-style-type: none"> En alcance y definiciones, se cambia Grupo Lenor por Lenor Colombia SAS. Se amplía en el Flujograma "Evaluador Designado", y se adiciona nota respecto a la participación del Comité Plural de Certificación, cuando este haya sido el responsable de la Decisión de Certificación del proceso Apelado Se adiciona en el Formulario FORM I-PE O 03 la trazabilidad del AC a tomar cuando sea aplicable.
2	V2 R0	Se incluye la revisión de conflictos de interés procedimiento PE O 12 para la evaluación y decisión de las apelaciones. Se modifica la responsabilidad por la decisión final de la apelación para que esta sea decidida por el comité interno de certificación o con la participación del comité externo de salvaguarda de la independencia, cuando aplique.
3	V3R0 Agosto 2014	Actualización requisitos norma ISO/IEC 17065.
4	V4R0 Febrero 2015	Se Actualiza procedimiento de acuerdo a la Norma ISO/IEC 17065, se define las instancias de una apelación, se crea comité de Apelaciones.
5	V4 R1 Mayo 2016	Se incluyó una nota en el numeral número 6, donde se especifican algunas circunstancias por las cuales el responsable de alguna actividad no pueda ejecutarla.
6	V4 R2 Mayo 2017	Aclaración del tiempo para darle respuesta a las apelaciones.