	Código: CTG-PRO-09	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 15/07/2020	Páginas: Página 1 de 5
	Procedimiento de Apelaciones	

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar en cuenta para la gestión, evaluación y acción correctiva de las apelaciones que se pudieran presentar ante Certificaciones Técnicas Globales (CTG), en relación a los resultados de las verificaciones y las Declaraciones de Verificación.

2. ALCANCE

Aplica para el trámite y resolución de las apelaciones que se pudieran presentar ante las decisiones de los resultados de las verificaciones y de las Declaraciones de Verificaciones efectuadas por CTG.

3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD


CTG es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones.

3.1 Gestión de la apelación

3.1.1 El Cliente tiene un plazo de 3 días hábiles a partir de la notificación de la decisión tomada para interponer la apelación contra las resoluciones.

3.1.2 Se debe interponer utilizando el *CTG-PRO-09-F01 Registro de Apelación*, en donde debe expresar claramente la apelación y acompañarlo de toda la prueba pertinente. Esta información se debe enviar al correo mcampos@ctg-cr.com para su trámite.

3.1.3 Gestoría de Calidad es quien recibe la información, la cual debe acusar de recibido al Cliente y darle trámite a la apelación. Debe enumerar la apelación en orden

	Código: CTG-PRO-09	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 15/07/2020	Páginas: Página 2 de 5
	Procedimiento de Apelaciones	

secuencial de recepción, asignando el siguiente número de registro: consecutivo-año (ejemplo 001-2019) e indicar la fecha de trámite.

Nota 1: *En caso de que Gestoría de Calidad se encuentre ausente, las apelaciones se canalizarán a la Gerencia General.*


Nota 2: *Gestión de Calidad cuenta con 2 días hábiles para remitir la apelación a la Gerencia General, para que sea de su conocimiento.*

3.1.4 Recibida la apelación, la Gerencia General debe revisar si la apelación se presentó en los plazos que se dictan en este procedimiento; de no haberse presentado en los tiempos establecidos, debe informar al apelante que el recurso es improcedente o inadmisibile.

Nota: *La Gerencia General cuenta con 2 días hábiles para dar respuesta sobre la admisibilidad o no del recurso al apelante.*

3.1.5 Si la apelación es presentada dentro del plazo establecido, la Gerencia General debe solicitar a tres personas, miembros del equipo verificador que analicen a fondo la apelación presentada. La Gerencia General puede ser parte de estas tres personas. Dicha solicitud se debe realizar vía correo electrónico.

Nota 1: *los miembros del equipo verificador que se encarguen de evaluar la apelación, de preferencia deberán ser miembros con categoría de Verificador Líder, y cuando se trate de una apelación en donde la resolución es de tipo técnico, se deberá contar Experto Técnico relacionado con el tema involucrado.*

	Código: CTG-PRO-09	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 15/07/2020	Páginas: Página 3 de 5
	Procedimiento de Apelaciones	

Nota 2: *los miembros designados a participar en el tratamiento de la apelación, deben ser diferentes (independientes) a aquel que estuvo involucrado en el proceso que llevó a dictar la resolución apelada.*


Nota 3: *Antes de iniciar el proceso de evaluación, la Gerencia General debe emitir una nota al apelante sobre el proceso del tratamiento de la apelación (proceso a seguir) e indicar el personal comprometido en el proceso.*

3.2 Evaluación de la apelación

3.2.1 Los miembros del equipo designados deben evaluar las pruebas presentadas y determinar si es suficiente evidencia para tomar acciones pertinentes a ejecutar, para corregir dicha situación, inclusive podrán dar audiencia oral al apelante para presentación de prueba testimonial, que podrán aclarar las pruebas presentadas en el inicio del proceso, o bien, determinar que la apelación no tiene fundamento. Dicha evaluación se debe realizar utilizando el *CTG-PRO-09-F02 Evaluación de la Apelación*.

Nota 1: *En los casos en donde la apelación presentada está relacionada con una Declaración de Verificación emitida, el equipo de trabajo debe evaluar la resolución de la apelación considerando lo mencionado en el procedimiento CTG-PRO-05 Procedimiento para hechos detectados después de la emisión de la declaración de verificación.*

Nota 2: *Se cuenta con 10 días hábiles después de recibido para dar respuesta a la apelación. Si se requiere una prórroga por complejidad de la investigación, Gestoría de Calidad deberá enviar informes al apelante explicando la situación.*

	Código: CTG-PRO-09	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 15/07/2020	Páginas: Página 4 de 5
	Procedimiento de Apelaciones	

3.2.2 Gestoría de Calidad debe notificar mediante correo electrónico al apelante, la evaluación de dicho proceso, y en caso de proceder, cuáles serán las acciones a seguir para corregir dicha situación, donde se indique el responsable y las fechas de implementación. En el caso que se determine que la apelación no es aceptada, Gestoría de Calidad debe informar al apelante, las razones por las cuales no es aceptada, señalando que la decisión es irrevocable y final.

Nota 1: *CTG debe asegurar que las decisiones de las apelaciones no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.*


Nota 2: *Se conservarán los registros de la apelación en el expediente del Cliente y, si es el caso, de las acciones ejecutadas para solucionar la situación como evidencias de su tratamiento.*

3.2.3 En el caso que se determine que la apelación presentada procede, y por control interno, Gestoría de Calidad debe determinar si es necesario seguir el procedimiento *CTG-PRO-13 Procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas* y elaborar un plan de acciones correctivas para tratar la causa raíz del problema presentado. Se cuenta con un plazo de 5 días hábiles para elaborar el plan de acciones correctivas.

3.3 Acceso a la información

3.3.1 Los documentos y registros pueden ser consultados únicamente por el apelante, la Gerencia General y Gestoría de Calidad de CTG.

Nota 1: *se puede proveer información a otras partes, con previa autorización expresa del apelante por escrito.*

	Código: CTG-PRO-09	Versión: 02
	Fecha de entrada en vigencia: 15/07/2020	Páginas: Página 5 de 5
	Procedimiento de Apelaciones	

4. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio
<p>Se amplía lo mencionado en el punto 1.Objetivo y punto 2. Alcance</p> <p>Cambió de versión 01 a 02.</p>