



# Tratamiento de Apelaciones

Fecha de emisión: 30/04/2014




Edición 2      Revisión 3

PG-18-01

Página 1 de 4

## CONTENIDO

1	OBJETIVO Y ALCANCE .....	2
2	DEFINICIONES .....	2
3	RESPONSABILIDADES .....	2
4	REFERENCIAS .....	2
5	METODOLOGÍA .....	2
6	PREVENCIÓN DE RIESGOS.....	3
7	REGISTROS.....	3
8	ANEXOS.....	4

 Elaborado por: Jorge Muñoz C. Gerente de Calidad Fecha: 27-09-2018	 Revisado por: Rodrigo Pérez F. Gerente Comercial Fecha: 27-09-2018	 Aprobado por: Renato Pérez B. Gerente General Fecha: 27-09-2018
---	--	--



## 1 OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento establece la recepción, evaluación y la toma de decisión para tratar las apelaciones recibidas por STI, que tengan relación con los juicios técnicos debidos a los resultados de las evaluaciones relacionadas con las actividades de certificación o inspección, de modo que sean atendidas con prontitud y que las acciones correctivas tomadas, cuando corresponda, sean implantadas y se asegure su eficacia.

Se aplica a todas las apelaciones recibidas por el personal de STI, siempre y cuando el apelante lo haga en forma escrita.

Este procedimiento está disponible en la página web de STI SA., para que la persona que apela sepa cómo se tratará su apelación

## 2 DEFINICIONES

**Apelación:** solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

También una apelación corresponde a una solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

## 3 RESPONSABILIDADES

La Gerencia General, el Gerente Comercial, el Gerente de Operaciones y Gerente de Calidad tienen la responsabilidad de analizar cualquier apelación y dar respuesta al apelante.

El personal de STI tiene la responsabilidad de recibir y registrar todas las solicitudes de apelaciones por la ejecución de las actividades de certificación o inspección, además debe informar a su superior de tales situaciones.

## 4 REFERENCIAS

MC-01-01 Manual del Sistema de Gestión de STI

PG-12-01 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas (si corresponde)

NCh-ISO 17065

NCh-ISO 17020

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1 Recepción y seguimiento

Toda apelación recibida en STI S. A. debido a sus labores de inspección o certificación o posterior a la emisión y entrega de un certificado o un informe de inspección, será derivada a la Gerencia General para su conocimiento y a la Gerencia de Calidad para su análisis y asignación al Gerente de área correspondiente. La apelación debe ser por escrito y al menos describir el problema, identificar al apelante y la fecha.

Además el Gerente de Calidad realizará y registrará el seguimiento de las apelaciones y de las acciones que se han tomado para resolverlas



## Tratamiento de Apelaciones

Fecha de emisión: 30/04/2014

Edición 2 Revisión 3

PG-18-01

Página 3 de 4

- 5.2 El Gerente de área que corresponde, cada vez que recibe una apelación, confirma si está relacionada con el proceso de certificación o inspección del cual es responsable, iniciando las acciones correspondientes.
- 5.3 De este modo el gerente correspondiente, hará el análisis y validación del caso. Con esta información el Gerente de calidad comunicará al apelante por correo electrónico o carta la aceptación de la apelación interpuesta y la conclusión del análisis primario.
- 5.4 El Gerente de calidad, es el responsable de reunir toda la información pertinente a la apelación, para alcanzar una decisión acerca del problema presentado, asegurando que no se tome ninguna decisión discriminatoria.
- 5.5 **Análisis e investigación**  
Para todas las apelaciones recibidas, la Gerencia Técnica y de Operaciones designará un técnico, que no esté relacionado con la apelación, para realizar la investigación de las causas que dieron origen a la apelación. Esta investigación no podrá demorar más de 10 días hábiles y su resultado será un informe de apelación.
- 5.6 Para asegurar la inexistencia de conflictos de interés al resolver la apelación, el Gerente correspondiente, se asegura que el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente o ha sido empleado de un cliente (o solicitante), durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o empleo, no participará en la revisión, ni en la aprobación de la resolución de la apelación de ese cliente.
- 5.7 **Solución**  
Si el informe de apelación, como resultado de la investigación da la razón al apelante, el Gerente correspondiente en conjunto con la Gerencia de Calidad, determinarán si dichas causas además ameritan aplicar el procedimiento para el tratamiento de una no conformidad **PG-12-01** "No Conformidades, Acciones Correctivas y preventivas", o implementar una acción de mejora, emitiendo el registro RC-12-01 "Informe de No conformidad", lo que generará una acción correctiva, que puede ser una re-inspección o una nueva certificación al ítem producto de la apelación.
- En el caso que la investigación mantenga el resultado de la inspección o certificación, la Gerencia Técnica y de Operaciones, emitirá un informe explicando las conclusiones de dicha investigación.
- 5.8 **Comunicación**  
Cualquiera sea el resultado de las acciones producto de la apelación presentada, este será informado a la Gerencia General de STI quien notificará formalmente al apelante la resolución tomada y la finalización del proceso de apelación.

## 6 PREVENCIÓN DE RIESGOS

No aplican a este procedimiento

## 7 REGISTROS

RC-12-01 "Informe de No conformidad" (si corresponde)  
Informe de apelación  
Carta formal de Gerencia General de STI al apelante



## Tratamiento de Apelaciones

Fecha de emisión: 30/04/2014

Edición 2      Revisión 3

PG-18-01

Página 4 de 4

### 8 ANEXOS

No hay para este procedimiento