

	PROCESO:	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GMC-TV-05-P Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 1 de 2
	NOMBRE:	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	
Elaboró		Revisó	Aprobó
Jefe de SG		Gerente general	Gerente general

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir ante la recepción de una apelación por parte del cliente, para darle un tratamiento adecuado y promover la mejora del organismo.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la apelación, hasta la toma de acciones generadas por la apelación.

3. RESPONSABLES

Gerente Técnico, jefe del Sistema de Gestión

4. DEFINICIONES

Apelante: persona, organización o su representante, que presenta una apelación.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Cuando se identifica una apelación, se le debe dar el siguiente tratamiento:

- Las apelaciones pueden recibirse a través de correo o personalmente.
- La apelación debe ser recibida por el Gerente Técnico de ICM y en conjunto con el jefe del sistema de gestión realizarán el proceso de investigación.
- Se realiza un análisis de la pertinencia, o no de la apelación, para continuar con el trámite de esta.
- Una vez confirmada la apelación se debe comunicar con el cliente que instauro dicha apelación para confirmar la recepción, revisión y posteriormente respuesta de la misma.
- Una vez revisada la apelación se realiza una validación de esta para comprobar la autenticidad 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 confirmada la apelación se debe comunicar con el cliente que colocó dicha apelación para responder que ya se está revisando para proporcionar una respuesta.
- Se dará respuesta a las apelaciones de 8 a 10 días hábiles

	PROCESO:	ESTRATEGIA	Código: GMC-TV-05-P
	NOMBRE:	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	Versión: 01 Fecha: 2021-08-25 Página 2 de 2

- Se realiza una investigación con trazabilidad de los hechos para que el responsable ayude a dar solución y respuesta a la apelación.
- La decisión debe revisarse y aprobarse con el Gerente Técnico, el jefe del sistema de Gestión, no debe estar presente el personal de inspección que dio origen a la apelación.
- El jefe de del sistema de gestión hará seguimiento del tratamiento de la apelación hasta que el afectado quede satisfecho, también se debe ir documentando en el formato tratamiento de quejas y apelaciones GMC-TV-07-F por el responsable o jefe del sistema de gestión, para que quede evidencia de fechas y acciones tomadas que se dieron para resolver la apelación.
- Cuando el resultado de la apelación es favorable al cliente se aplica el Procedimiento control de no conformidades generación acciones correctivas GMC-TV-04-P.
- Es importante tener en cuenta que la información recibida por parte de terceros o toda información recibida por diferentes canales, tendrá un tratamiento de carácter confidencial, alineado con la política de confidencialidad del organismo.

Nota: Toda apelación que se presente no da lugar a ninguna acción discriminatoria por parte del organismo de inspección.

9. REGISTROS

Formato de Quejas y Apelaciones GMC-TV-07-F

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Resumen de cambios
00	2020-10-02	Versión original del documento
01	2021-08-25	Se incluye el logo nuevo de ICM