



ECOCERT SA

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN APELACIÓN

Código : P10
Versión : 03
Autor : M Reynaud
Aprobado : W Vidal
Pág. : 1/ 1

1. Introducción y alcance

El objetivo de este procedimiento es hacer frente de formada adecuada a las apelaciones dirigidas a ECOCERT.

Este procedimiento aplica a todas las actividades acreditadas ejecutadas por ECOCERT SA

2. Descripción

| Etapa | Descripción | Documentos relacionados, registros | Persona afectada | Riesgo |
|---|---|--|------------------|--------|
| Procedimiento primera apelación (Etapa 1-8) | | | | |
| 01 | Un operador dirige una apelación a ECOCERT (declaración de apelar contra una decisión certificación tomada por CO). | Declaración escrita | Operador | |
| 02 | Confirmación de la recepción e información al afectado, en caso de necesidad solicitar información complementaria. | Carta de confirmación e información al cliente Fecha límite: 7 días | CO | |
| 03 | La recepción de la respuesta del operador, en caso de necesidad después de un recordatorio después de dos semanas. | Carta de respuesta | Operador | |
| 04 | La evaluación interna de los motivos de la apelación y responder del operador, en caso de necesidad con la ayuda del expediente del operador e información del personal de certificación. | Expediente del cliente y demás material suministrado | CO | |
| 05 | Presentación de la apelación (incluyendo una corta evaluación de la apelación) al CM. Véase la nota 2, si el CO es la misma persona que el CM. | Redactar carta del CM para el cliente Fecha límite: 14 días | CM/CO | |
| 06 | Recepción por el CM y registro | Lista apelaciones | CM | |
| 07 | Propuesta escrita del CM al CO sobre cómo tratar la apelación y redactar la carta a la parte apelante, si aplica, después de una investigación con información complementaria proporcionada por el operador. Comentarios y aprobación de la carta por el CO. El CM podrá proponer nuevas medidas, previa consulta de expertos externos. | Lista apelaciones | CM/CO | |



ECOCERT SA

**PROCEDIMIENTO:
GESTIÓN APELACIÓN**

Código : P10
Versión : 03
Autor : M Reynaud
Aprobado : W Vidal
Pág. : 1/ 2

| | | | | |
|---|---|---|--------------|--|
| 08 | Se modifica la decisión de certificación y si es necesario demás acciones. La decisión final corregida y la carta del CM se envían al operador, copia al CO. La propuesta de posibles nuevas medidas se remite al personal afectado. Entrega del expediente al CO para su seguimiento. | Decisión certificación corregida y carta al cliente | CM / CO | |
| Procedimiento segunda apelación (Etapa 09-16) | | | | |
| 09 | El operador dirige una apelación a ECOCERT (declaración de impugnación contra la decisión de certificación modificada por el CM). | Declaración por escrito | Operador | |
| 10 | La confirmación de recepción e información a la parte apelante, en caso de necesidad pedir información complementaria. | Carta de confirmación y información al cliente | CM | |
| 11 | La recepción de la respuesta del operador, en caso de necesidad después de un recordatorio después de dos semanas. | Carta de respuesta | Operador | |
| 12 | Evaluación interna de las razones de modificación de la decisión, apelación y respuesta del operador con la ayuda del expediente del operador, del CO, del CM y el TD. | Informe de evaluación segunda apelación | TD / CM / CO | |
| 13 | Recepción y registro | Lista de apelaciones, tlist12e | CM | |
| 14 | Presentación de la segunda apelación (carta de apelación, posible información adicional, evaluación segunda apelación) al Comité de Vigilancia. | Carpeta segunda apelación, distribución a los miembros de SC por email. | CM / CC | |
| 15 | Tras examinar la información complementaria proporcionada por el CM, una propuesta escrita para la decisión sobre cómo tratar demás recursos se dirige al TD por los miembros del Comité. Si es necesario, el SC puede consultar a expertos externos, y proponer nuevas medidas para incluir en la decisión de certificación. | Documentación de la comunicación escrita entre los CM y CC. | SC / TD / CM | |
| 16 | La decisión de la certificación final se entrega al operador por el DT, copia al CM y al CO, el expediente se entrega al CO responsable del seguimiento. | Decisión de la certificación final, Carta a los operadores | TD / CO / CM | |



ECOCERT SA

**PROCEDIMIENTO:
GESTIÓN APELACIÓN**

Código : P10
Versión : 03
Autor : M Reynaud
Aprobado : W Vidal
Pág. : 1/ 3

Abreviaciones:

CO: Técnico de certificación

TD: Director Técnico

CM: Mánager certificación

SC: Comité de vigilancia

3. Descripción

| Modificaciones | | |
|---|------------|------------|
| Descripción modificaciones | Autor | Fecha |
| Primera versión reemplaza a P07 previo QM (V04) | M. Reynaud | 07.04.2008 |
| Segunda versión: Plazo de respuesta | A. Faure | 01.09.2009 |
| 3era versión: SC reemplaza CC, TD reemplaza CD, clarificaciones en § 15, retrasos para acciones CM acciones | P. Berst | 01.09.2009 |