

1. OBJETIVO

- 1.1. Definir, explicitar y mantener un procedimiento para el tratamiento de las apelaciones presentadas a LETIS.
- 1.2. Garantizar un adecuado manejo de las acciones establecidas en cada etapa del proceso de recepción, evaluación y toma de decisión de las apelaciones presentadas por parte de los clientes de LETIS.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento aplica al tratamiento de las apelaciones presentadas por solicitantes/aplicantes, clientes u operadores certificados que soliciten la revisión de cualquier decisión tomada por LETIS en el marco de sus actividades de certificación. No aplica a quejas o reclamos relacionados con el comportamiento del personal o con aspectos operativos del sistema de certificación, para este caso ver MOP-09 Quejas.
- 2.2. Para los servicios bajo acreditación, el procedimiento se establece de acuerdo con las disposiciones descritas en §7.13 de la norma ISO 17065, §9.8 de la norma ISO 17021-1 y otros requisitos de acreditación.
- 2.3. En el caso de que se detecten fallos como resultado de una apelación, el seguimiento de las acciones y registros asociados está cubierto por el procedimiento MOP-10 Acciones Correctivas y Preventivas.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Una apelación podrá ser presentada contra las decisiones tomadas durante el proceso de certificación, tales como:
 - 3.1.1. Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación.
 - 3.1.2. Decisiones sancionadoras por incumplimiento por parte del operador de las obligaciones derivadas del proceso de certificación.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Todo el personal de LETIS que reciba una apelación por parte de un operador, sitio o tercera parte involucrada, tiene la responsabilidad de informar de inmediato al Área de Calidad, a fin de garantizar el debido tratamiento conforme al procedimiento de apelaciones de LETIS.
- 4.2. El Área de Calidad es responsable de:
 - 4.2.1. Recibir, registrar y dar seguimiento a las apelaciones presentadas.
 - 4.2.2. Mantener los registros correspondientes, asegurando su trazabilidad y confidencialidad.
 - 4.2.3. Confirmar que la apelación se relacione con actividades de certificación bajo la responsabilidad de LETIS.
- 4.3. El Responsable de Decisión y Certificación es responsable de:
 - 4.3.1. Analizar el recurso presentado.
 - 4.3.2. Solicitar información adicional al operador cuando sea necesario.
 - 4.3.3. Consultar, de ser pertinente, al Comité Técnico Asesor.
 - 4.3.4. Tomar la decisión final y emitir la respuesta formal al operador.
 - 4.3.5. El personal asignado para la decisión final no podrá haber participado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación, garantizando la independencia y objetividad del proceso.

5. PROCEDIMIENTO DEL TRATAMIENTO DE APELACIONES

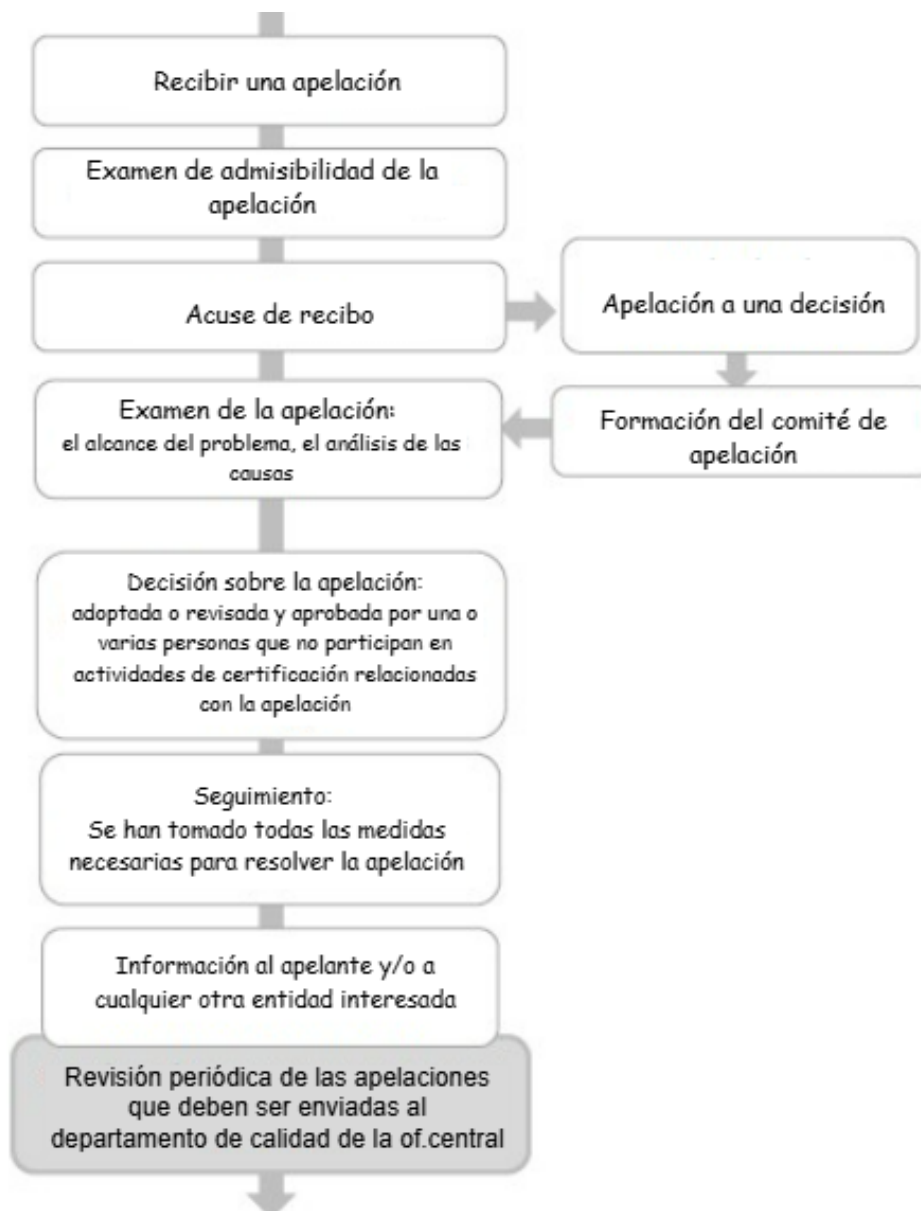
5.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO

- 5.1.1. Los operadores/clientes de LETIS tienen la posibilidad de apelar las decisiones de LETIS.
 - 5.1.1.1. En caso que el operador/cliente desee apelar a la decisión de LETIS, deberá enviar por escrito sus intenciones de apelar a los correos que figuran en el acta de decisión que se quiere apelar, adjuntando los respectivos soportes.
 - 5.1.1.2. En caso de sitios BRCGS, deben presentar una apelación formal ante LETIS por escrito dentro de los 7 días calendario siguientes a la recepción de la comunicación de la decisión de LETIS.
 - 5.1.1.3. En caso de las demás normas, los operadores deben presentar una apelación formal ante LETIS por escrito dentro de los 30 días calendarios siguientes a la recepción de la comunicación de la decisión de certificación de LETIS.
- 5.1.2. El Área de Calidad es responsable de revisar la admisibilidad de las apelaciones. Para ser considerada admisible y registrada, la apelación debe:
 - 5.1.2.1. Estar relacionada con las actividades de certificación, siendo responsabilidad de LETIS.
 - 5.1.2.2. Ser verificada en términos de validez, realidad y credibilidad.
- 5.1.3. Una vez admitida, se deja registro del caso en el Registro R-03 Registro de Apelaciones.

- 5.1.4. A medida que se va avanzando con el tratamiento, si fuera necesario, el Analista de Calidad debe actualizar el registro de la misma.
- 5.1.5. En caso de no aplicar, la apelación será desestimada y se dejará constancia de ello por correo electrónico.
- 5.2. **ACUSE DE RECIBIDO**
- 5.2.1. El analista de calidad confirmará la recepción y enviará al apelante un acuse de recibo por escrito de la apelación en forma oportuna, dentro de los plazos establecidos por la filial o Programa correspondiente
Nota: En caso de no existir un plazo definido, se recomienda un máximo de 7 días.
- 5.3. **EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA APELACIÓN**
- 5.3.1. El área de calidad procede a asignar al responsable de decisión y certificación que asumirá el tratamiento de la apelación. *Debe ser realizado por otro responsable de decisión de certificación distinto al que tomó la decisión anteriormente.
- 5.3.2. El responsable de decisión de certificación debe estudiar el recurso y, si fuera necesario, solicitar información adicional al cliente/operador, además verificar toda la información necesaria o adicional del operador/cliente, como:
- 5.3.2.1. Información del expediente del cliente.
- 5.3.2.2. Explicación adicional del cliente.
- 5.3.2.3. Tareas específicas asignadas al auditor para investigación o análisis adicionales.
- 5.3.3. El responsable de decisión y certificación debe recibir esta información adicional del cliente, si corresponde, y revisar el expediente.
- 5.3.4. El responsable de decisión de certificación, puede consultar al comité asesor técnico y seguir la instrucción “I-DT-75 Decisión y Certificación Comité Técnico Asesor”.
- 5.3.5. Ninguna persona que haya estado involucrada en el proceso de decisión del apelante podrá formar parte del Comité asesor técnico. Además, se debe garantizar que no exista conflicto de interés en el proceso.
- 5.3.6. El Comité tiene un plazo de 7 días desde la recepción de la notificación de la apelación, para la emisión de una decisión de certificación.
- 5.3.7. Durante el tratamiento de la apelación, si fuera necesario, la persona/área encargada deberá informar al área de Calidad para que se actualice el registro correspondiente.
- 5.4. **DECISIÓN Y RESPUESTA**
- 5.4.1. Con base a los resultados del comité asesor técnico, el responsable de decisión de certificación con todos los elementos a disposición, toma las decisiones correspondientes y define las acciones correctivas a tomar. *Debe ser realizado por otro Responsable de Decisión y Certificación distinto al que tomó la decisión anteriormente.*
- 5.4.2. Si corresponde, actualizar la sanción de las no conformidades y el resultado de certificación de los productos impactados.
- 5.4.3. LETIS emprenderá las acciones posteriores necesarias para resolver la apelación, documentando estas acciones.
- 5.4.4. Las recomendaciones del Comité Asesor Técnico, así como la decisión final adoptada, quedan registradas en el formulario F-D-16 Acta del Comité Asesor Técnico. En caso de apelación intervendrá el Gerente del Esquema (SM).
- 5.4.5. Existen requisitos específicos NOP, los cuales están detallados en el MPO-LN-11.
- 5.4.6. El responsable de decisión de certificación, emite la carta de respuesta a la apelación al cliente/operador.
- 5.5. **SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS**
- 5.5.1. El Área de Calidad realizará un seguimiento mensual del registro de apelaciones y confirmará el debido proceso.
- 5.6. **REGISTRO Y EVALUACIÓN**
- 5.6.1. Toda la información revisada para cada caso será guardada en una carpeta según número apelación y registrada en el expediente de la operación involucrada.
- 5.6.2. Los registros deberán incluirse por el área de calidad en el **Panel de Insumos o Drive corporativo (R-DG-014)** para ser considerados en la **Revisión por la Dirección**.
- 5.6.3. Toda la información proporcionada a LETIS se mantendrá bajo estricta confidencialidad, conforme a lo establecido en el MOP-11. Dicha información no será entregada a terceros, salvo en los siguientes casos:

- 5.6.3.1. Solicitud expresa y por escrito del operador o sitio.
- 5.6.3.2. Requerimiento de los organismos de acreditación ante los cuales LETIS está reconocido.
- 5.6.3.3. Solicitud de autoridades competentes.
- 5.6.4. Se llevará a cabo una evaluación periódica de las apelaciones y de su gestión durante las auditorías internas y las revisiones de la dirección, con el objetivo de verificar la eficacia del procedimiento y promover la mejora continua.

5.7. PROCESO DE GESTIÓN DE APELACIÓN



Registro de las Modificaciones

Versión	Fecha	Alcance de la Modificación
00	Julio 21, 2025	Nuevo procedimiento, se separa del MOP-09
01	Diciembre 10, 2025	Se eliminan los siguientes puntos: 1.2 Tener un procedimiento establecido para gestionar las apelaciones de manera oportuna y objetiva, garantizando la mejora en los procesos para dar mayor satisfacción al cliente con nuestro producto y servicio. 4.1 La Dirección de Certificación o la Gerencia de Calidad, es responsable de atender las apelaciones presentadas a LETIS por los operadores/sitios de las operaciones certificadas/sitios certificados y darle el curso de acción. 4.3 El área de calidad es responsable de recibir, hacer seguimiento, mantener los registros de las apelaciones y generar No conformidades en caso que corresponda. asegurando el debido proceso. 5.1.1.1 Los operadores/sitios de LETIS, además, podrán apelar las decisiones de LETIS ante organismos de acreditación, según sea el caso de acuerdo a los requisitos normativos aplicables. 5.1.1.3 La presentación, investigación y la decisión relativa a las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quién apela. 5.1.2 Cualquier miembro de LETIS que reciba una apelación de un operador/sitio, deberá informarla inmediatamente al Área de Calidad quienes definirán si la apelación es procedente o no. Una vez decidido si corresponde una apelación, LETIS confirmará la recepción y consideración de la apelación al apelante; y: 5.1.2.a Dará inicio al registro del caso en el documento R-03. 5.1.2.b Dará inicio a la constitución del Comité de Apelaciones. Ninguna persona que haya estado involucrada en el proceso de decisión del apelante, podrá formar parte del Comité de Apelación. 5.1.3 El comité estará integrado por el Analista de Calidad encargado de las quejas y apelaciones junto con 2 miembros más, uno de los cuales debe ser parte del área que emitió la propuesta. 5.1.4 El Comité es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la apelación. 5.1.5 Con todos los elementos a disposición, los miembros del Comité de Apelaciones toman las decisiones correspondientes y definen las acciones correctivas a tomar. 5.1.5.1 En el caso que el Comité defina realizar una conferencia para la presentación del caso, en la reunión deben estar presentes los miembros del Comité de Apelación y las personas que éste designe. El Comité de Apelación fija un límite de tiempo para la presentación del caso para cada parte, cada solicitud de acción debe comunicar una fecha límite de entrega. 5.1.6 El Comité de Apelación decide por mayoría simple (la mitad más uno). 5.1.7 La decisión sobre las acciones correctivas a tomar no puede llevar más de 30 días calendario desde que ha sido recibida la apelación. 5.1.8 A medida que se va avanzando con el tratamiento, si fuera necesario, el Analista de Calidad debe actualizar el registro de la misma. 5.1.9 LETIS emprenderá las acciones posteriores necesarias para resolver la apelación, documentando estas acciones. 5.1.10 El Analista de Calidad, es el encargado de informar el estado de la apelación y poner en conocimiento a los participantes que emitieron el acta adversa, acerca de su tratamiento y resolución. 5.1.11 La decisión que se va a comunicar al apelante debe hacerla, o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación. 5.1.12 El área que emitió el acta adversa, es la encargada de trabajar la decisión luego de resuelta la apelación, dejar registro y enviarla al operador/sitio. 5.1.13 El Analista de Calidad debe proporcionar al apelante una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación. 5.1.14 Existen requisitos específicos NOP, los cuales están detallados en el MPO-LN-11. 5.5.2 Si la apelación no puede ser resuelta siguiendo el procedimiento antes mencionado, pasará por un segundo proceso con el análisis de personas distintas a las que inicialmente evaluaron el proceso, quienes observarán las acciones apropiadas a ser tomadas y podrán invitar a quien presentó la queja o apelación para buscar la mejor solución. 5.5.3 Dicho proceso puede ser realizado hasta en dos ocasiones, en un tercer proceso se buscará la intervención de un ente externo que puede ser un sitio de mediación, el comité de imparcialidad o los entes de control y acreditación de ser necesario. 5.6.2 La Gerente de Calidad es responsable de poner a disposición el Registro de Apelación ante solicitud de la Dirección General o Gerencia General, y de verificar que el mismo se haya realizado en forma detallada y precisa. 5.6.3 La Gerente de Calidad verificará trimestralmente que se haya informado al reclamante o apelante acerca de las acciones correctivas tomadas. Se agregan los siguientes puntos: 1.2 Garantizar un adecuado manejo de las acciones establecidas en cada etapa del proceso de recepción, evaluación y toma de decisión de las apelaciones presentadas por parte de los clientes de LETIS. 2.1 Este procedimiento aplica al tratamiento de las apelaciones presentadas por solicitantes/aplicantes, clientes u operadores certificados que soliciten la revisión de cualquier decisión tomada por LETIS en el marco de sus actividades de certificación. No aplica a quejas o reclamos relacionados con el comportamiento del personal o con aspectos operativos del sistema de certificación, para este caso ver MOP-09 Quejas. 2.2 Para los servicios bajo acreditación, el procedimiento se establece de acuerdo con las disposiciones descritas en §7.13 de la norma ISO 17065, §9.8 de la norma ISO 17021-1 y otros requisitos de acreditación. 2.3 En el caso de que se detecten fallos como resultado de una apelación, el seguimiento de las acciones y registros asociados está cubierto por el procedimiento MOP-10 Acciones Correctivas y Preventivas. 3.1 Una apelación podrá ser presentada contra las decisiones tomadas durante el proceso de certificación, tales como: 3.1.1 Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación. 3.1.2 Decisiones sancionadoras por incumplimiento por parte del operador de las obligaciones derivadas del proceso de certificación.

		4.2 El Área de Calidad es responsable de: 4.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento a las apelaciones presentadas. 4.2.2 Mantener los registros correspondientes, asegurando su trazabilidad y confidencialidad. 4.2.3 Confirmar que la apelación se relacione con actividades de certificación bajo la responsabilidad de LETIS. 4.3 El Responsable de Decisión y Certificación es responsable de: 4.3.1 Analizar el recurso presentado. 4.3.2 Solicitar información adicional al operador cuando sea necesario. 4.3.3 Consultar, de ser pertinente, al Comité Técnico Asesor. 4.3.4 Tomar la decisión final y emitir la respuesta formal al operador. 4.3.5 El personal asignado para la decisión final no podrá haber participado en las actividades de certificación relacionadas con la apelación, garantizando la independencia y objetividad del proceso. 5.1.2 El Área de Calidad es responsable de revisar la admisibilidad de las apelaciones. Para ser considerada admisible y registrada, la apelación debe: 5.1.2.1 Estar relacionada con las actividades de certificación, siendo responsabilidad de LETIS. 5.1.2.2 Ser verificada en términos de validez, realidad y credibilidad. 5.1.3 Una vez admitida, se deja registro del caso en el Registro R-03 Registro de Apelaciones. 5.1.4 A medida que se va avanzando con el tratamiento, si fuera necesario, el Analista de Calidad debe actualizar el registro de la misma. 5.1.5 En caso de no aplicar, la apelación será desestimada y se dejará constancia de ello por correo electrónico. 5.2 ACUSE DE RECIBIDO 5.2.1 El analista de calidad confirmará la recepción y enviará al apelante un acuse de recibo por escrito de la apelación en forma oportuna, dentro de los plazos establecidos por la filial o Programa correspondiente Nota: En caso de no existir un plazo definido, se recomienda un máximo de 7 días. 5.3 EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA APELACIÓN 5.3.1 El área de calidad procede a asignar al responsable de decisión y certificación que asumirá el tratamiento de la apelación. *Debe ser realizado por otro responsable de decisión de certificación distinto al que tomó la decisión anteriormente. 5.3.2 El responsable de decisión de certificación debe estudiar el recurso y, si fuera necesario, solicitar información adicional al cliente/operador, además verificar toda la información necesaria o adicional del operador/cliente, como: 5.3.2.1 Información del expediente del cliente. 5.3.2.2 Explicación adicional del cliente. 5.3.2.3 Tareas específicas asignadas al auditor para investigación o análisis adicionales. 5.3.3 El responsable de decisión y certificación debe recibir esta información adicional del cliente, si corresponde, y revisar el expediente. 5.3.4 El responsable de decisión de certificación, puede consultar al comité asesor técnico y seguir la instrucción "I-DT-75 Decisión y Certificación Comité Técnico Asesor". 5.3.5 Ninguna persona que haya estado involucrada en el proceso de decisión del apelante podrá formar parte del Comité asesor técnico. Además, se debe garantizar que no exista conflicto de interés en el proceso. 5.3.6 El Comité tiene un plazo de 7 días desde la recepción de la notificación de la apelación, para la emisión de una decisión de certificación. 5.3.7 Durante el tratamiento de la apelación, si fuera necesario, la persona/área encargada deberá informar al área de Calidad para que se actualice el registro correspondiente. 5.4 DECISIÓN Y RESPUESTA 5.4.1 Con base a los resultados del comité asesor técnico, el responsable de decisión de certificación con todos los elementos a disposición, toma las decisiones correspondientes y definen las acciones correctivas a tomar. Debe ser realizado por otro Responsable de Decisión y Certificación distinto al que tomó la decisión anteriormente. 5.4.2 Si corresponde, actualizar la sanción de las no conformidades y el resultado de certificación de los productos impactados. 5.4.3 LETIS emprenderá las acciones posteriores necesarias para resolver la apelación, documentando estas acciones. 5.4.4 Las recomendaciones del Comité Asesor Técnico, así como la decisión final adoptada, quedan registradas en el formulario F-D-16 Acta del Comité Asesor Técnico. En caso de apelación intervendrá el Gerente del Esquema (SM). 5.4.5 Existen requisitos específicos NOP, los cuales están detallados en el MPO-LN-11. 5.4.6 El responsable de decisión de certificación, emite la carta de respuesta a la apelación al cliente/operador. 5.6.3.1 Solicitud expresa y por escrito del operador o sitio. 5.6.3.2 Requerimiento de los organismos de acreditación ante los cuales LETIS está reconocido. 5.6.3.3 Solicitud de autoridades competentes. 5.6.4 Se llevará a cabo una evaluación periódica de las apelaciones y de su gestión durante las auditorías internas y las revisiones de la dirección, con el objetivo de verificar la eficacia del procedimiento y promover la mejora continua. 5.7 PROCESO DE GESTIÓN DE APELACIÓN + cuadro Se agregan el I-DT-75 Decisión y Certificación Comité Técnico Asesor y el F-D-07 Decisión Extraordinaria al cuadro de "Documentación relacionada". Se mejoran los siguientes puntos: 5.1.1 Los operadores/clientes de LETIS tienen la posibilidad de apelar las decisiones de LETIS. 5.1.1.1 En caso que el operador/cliente desee apelar a la decisión de LETIS, deberá enviar por escrito sus intenciones de apelar a los correos que figuran en el acta de decisión que se quiere apelar, adjuntando los respectivos soportes. 5.1.1.3 En caso de las demás normas, los operadores deben presentar una apelación formal ante LETIS por escrito dentro de los 30 días calendarios siguientes a la recepción de la comunicación de la decisión de certificación de LETIS. 5.5.1 El Área de Calidad realizará un seguimiento mensual del registro de apelaciones y confirmará el debido proceso. 5.6 REGISTRO Y EVALUACIÓN
--	--	---

		5.6.3 Toda la información proporcionada a LETIS se mantendrá bajo estricta confidencialidad, conforme a lo establecido en el MOP-11. Dicha información no será entregada a terceros, salvo en los siguientes casos:
--	--	---

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA		NOMBRE
ESTÁNDAR REFERENCIADO		ISO/IEC 17065:2012 7.13 Quejas y apelaciones. ISO/IEC 17021-1:2015 4.7 Receptividad y respuesta oportuna a las quejas, 9.8 Quejas, 9.7 Apelaciones NOP-4011 Guía de Acción Adversa NOP
DOCUMENTOS EXTERNOS		BRCGS028
PROCEDIMIENTOS INSTRUCTIVOS	E	MPO-LN-11 Requisitos adicionales NOP MPO-RI-07 Respuestas a Irregularidades I-DT-75 Decisión y Certificación Comité Técnico Asesor
FORMULARIOS, REGISTROS LISTADOS	Y	F-DG-014 Revisión por la dirección R-DG-014 Panel de insumos para la Revisión por la Dirección R-03 Registro de Apelaciones F-D-07 Decisión Extraordinaria