HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	20/08/2021	Primera versión controlada

REVISIONES Y APROBACIONES

		Firma
Elaborado por:	Marianela Tenorio Gestora de Calidad de Seléctrica Adrián Carrasco Gestión del Talento	MARIANELA TENORIO WONG (FIRMA) Firmado digitalmente por MARIANELA TENORIO WONG (FIRMA) Fecha: 2021.08.20 11:50:28 -06'00' ADRIAN CARRASCO PEREZ (FIRMA) Firmado digitalmente por ADRIAN CARRASCO PEREZ (FIRMA) Fecha: 2021.08.20 14:55:17 -06'00'
Revisado por:	Edgar Vega Director General de Seléctrica	
Aprobado por:	Mariano Solís Vargas Co-Director Ejecutivo de Seléctrica y GT de la UVIE	LUIS MARIANO SOLIS VARGAS (FIRMA) Firmado digitalmente por LUIS MARIANO SOLIS VARGAS (FIRMA) Fecha: 2021.08.20 13:58:09 -06'00'

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer todas las actividades que se deben realizar para dar trámite y resolución a las apelaciones que reciba Seléctrica respecto a los servicios de verificación brindados por la UVIE.

2. Alcance

Este documento debe ser seguido por Seléctrica cada vez que se reciba una apelación sobre los resultados de las verificaciones eléctricas ejecutadas.

3. Documentos de Referencia

Requisito 7.5 y 7.6 de la norma INTE-ISO/IEC 17020:2012.

https://selectrica.net/pg-07-fr-01-formulario-de-apelaciones/

PG-10, Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades

PT-01, Procedimiento de verificación de instalaciones eléctricas

4. Definiciones

Apelación: se trata de la solicitud del proveedor del ítem de verificación a la UVIE de Seléctrica con el objetivo de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5. Responsabilidades

La Gestora de Calidad y el Co-Director Ejecutivo y Gerente Técnico de la UVIE son los responsables principales por procesar las apelaciones recibidas en cuando a los informes de verificaciones eléctricas emitidos.

6. Metodología

6.1 Recepción de apelaciones

6.1.1 Este procedimiento y el formulario para el registro de apelaciones (https://selectrica.net/pg-07-fr-01-formulario-de-apelaciones/) está accesible a los proveedores del ítem de inspección por medio de la página Web https://selectrica.net para toda aquella persona que requiera tramitar alguna apelación.

6.1.2 Los resultados de las verificaciones ejecutadas pueden ser apelados por el interesado como máximo 15 días naturales después de enviados los informes de verificación. Si no se cumple dicho plazo la Gestora de Calidad procede a comunicarlo al interesado y archiva la apelación recibida.

6.1.3 Las apelaciones registradas por medio de la página Web de Seléctrica son recibidas por la Gestora de Calidad a través de correo electrónico. Al apelante se le facilita una dirección de correo electrónico a la cual puede enviar información adicional si fuese necesario.

6.1.4 Cuando la Gestora de Calidad recibe una apelación válida, ésta debe ser informada al Co-Director Ejecutivo y Gerente Técnico de la UVIE, a la brevedad posible.

6.1.5 La Gestora de Calidad y el Gerente Técnico deben confirmar si la apelación procede o no, es decir, si la apelación está relacionada con las actividades de verificación de la UVIE y si fue entregada dentro del plazo determinado para ello.

6.1.6 Para el análisis de las apelaciones que proceden se asigna a algún ingeniero CAPDEE para dar solución a la misma, asignándose alguien que no ejecutó la verificación sujeta a apelación. En caso de que no haya un ingeniero CAPDEE interno disponible para realizar lo anterior, deben contratarse los servicios profesionales de un ingeniero CAPDEE externo para que realice una evaluación imparcial del resultado de la verificación realizada y resolver la apelación.

6.1.7 La Gestora de Calidad crea en Asana, dentro del tipo de proyecto APELACIONES, una tarea para el ingeniero CAPDEE asignado al análisis y toma de decisión del caso. La tarea se identificada con el nombre del apelante y un número consecutivo.

6.1.8 Cuando el ingeniero CAPDEE asignado haya reunido todos los argumentos que se consideren necesarios para resolver la apelación debe convocar a una reunión con la Gestora de Calidad y el Gerente Técnico de la UVIE. Cuando sea necesario se invita a la parte apelante para valorar todos los argumentos presentados.

6.1.9 En la reunión se debe revisar toda la documentación y criterios remitidos por la parte interesada y quien ejecutó la verificación apelada.

6.1.10 Luego de analizarse la documentación y criterios, se procede a la confirmación de los resultados de la verificación o a la reconsideración de éstos, y se registra la Decisión acerca de la Apelación en la tarea creada en ASANA. No participan en la toma de decisión las partes involucradas en la verificación eléctrica apelada.

6.1.11 En la reunión se determina si se debe aplicar el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades (PG-10).

6.2 Informar a la parte interesada

6.2.1 Cuando se tenga el resultado de la decisión sobre la apelación, ésta debe ser comunicada al cliente, mediante correo electrónico, por parte de la Gestora de Calidad. Los registros de los análisis realizados para evaluar la apelación son archivados en la tarea dentro del ASANA.

6.2.2 Se procura que las decisiones tomadas sean comunicadas al apelante en un tiempo no mayor a 15 días naturales a partir de la recepción de la apelación.

6.2.3 Si la decisión de la apelación implica una reconsideración de los resultados emitidos en la verificación eléctrica inicial se deben realizar las gestiones correspondientes con el CFIA para subir a la plataforma APC los documentos modificados que correspondan como se indica en el procedimiento PT-01.