

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES



PR-12 V04

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 2 de 8

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Líder de Calidad	04	Noviembre 2 de 2021

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a versión 02 (noviembre 2 de 2021)
Cambio en la página web	<ul style="list-style-type: none"> En la sección 7.1 se actualiza la forma de presentar las quejas y denuncias a la imparcialidad a través de la página web. Se elimina el Registro FPR-04-05 Formulario de Quejas, Apelaciones y Denuncias a la imparcialidad dado que se integra en la página web.
Causa del cambio	Cambio realizado a versión 02 (mayo 11 de 2021)
Cambio en la estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Se asigna responsable del procedimiento al Líder de calidad. Se elimina el cargo de Profesional de Servicio al Cliente, todas sus responsabilidades en este procedimiento quedan asignadas al Líder de Calidad.
Causa del cambio	Cambio realizado a versión 01 (mayo 8 de 2020)
Cambio en la estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Se cambia responsabilidades y autoridades del director de certificación al coordinador de certificación.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lina Calle	Mauricio Vargas	Isarin Pinzón

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 3 de 8

Contenido

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. RESPONSABLES.....	5
6. CONDICIONES GENERALES	5
7. DESARROLLO	6
7.1. PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN:	6
7.2. RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN	6
7.3. ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LA APELACIÓN.....	7
7.4. DECISIONES	8
7.5. ACCIONES	8
7.6. IMPARCIALIDAD.....	8

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 4 de 8

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades para recibir, gestionar y tomar decisiones acerca de las apelaciones de los clientes frente a las decisiones de certificación tomadas por QCERT.

2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a todas las apelaciones presentadas en contra de las siguientes decisiones:

- Rechazo de una solicitud de certificación.
- Rechazo de Test Reports.
- No Conformidades detectadas por el evaluador.
- Recomendaciones de Denegar, Suspendar, Reducir o Retirar la Certificación por el evaluador.
- Decisiones de Denegar, Suspendar, Reducir o Retirar la Certificación.
- Suspensión o cancelación del proceso de certificación por incumplimientos contractuales como: no realizar el pago de las obligaciones adquiridas, no entregar las muestras o la documentación requerida para una evaluación, no permitir la realización de una evaluación.

Este procedimiento no aplica para la recepción, análisis y tratamiento de quejas por la insatisfacción de los clientes en los servicios de evaluación de la conformidad prestados por QCERT SAS, para esto remítase al PR-04

3. REFERENCIAS

- **NTC/ISO/IEC 17065: 2013** Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. Numeral 7.13
- **NTC/ ISO/IEC17000:2005** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- **FPR-07-01** Tratamiento de no conformidades
- **FPR-07-02** Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión
- **PR-07** Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC
- **FPR-04-03** Carta de acuse de recibo de queja, apelación o denuncia de riesgos a la imparcialidad
- **FPR-04-04** Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad

4. DEFINICIONES

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 5 de 8

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO/IEC 17065, además de las siguientes:

Apelación: Solicitud documentada por el Cliente para reconsiderar las decisiones tomadas por QCERT descritas en el alcance de este procedimiento, que afectan la certificación.

Confidencialidad: Propiedad de la información por lo cual se garantiza acceso únicamente a personal autorizado y del cual se tendrá reserva

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

5. RESPONSABLES

Líder de Calidad: Recibir las apelaciones del cliente, revisar la validez, realizar el acuse de recibo al cliente y redireccionar la apelación al coordinador de Certificación o al gerente según aplique.

Coordinador de Certificación: Analizar la apelación, definir el tratamiento y responsable de tomar la decisión de acuerdo lo establecido en el numeral 7.3.

Gerente: Analizar la apelación, definir el tratamiento y responsable de tomar la decisión de acuerdo lo establecido en el numeral 7.3.

6. CONDICIONES GENERALES

- QCERT es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas.
- QCERT es responsable de validar que la apelación se relaciona con las actividades de certificación y en este caso deberá darle tratamiento según el procedimiento.
- QCERT es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación y emitir una decisión sobre la misma.
- Toda apelación contará con el acuse de recibo y respuesta considerando los términos definidos en este procedimiento.
- La revisión y decisión de la apelación se tomará por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas o que presenten inhabilidades por realizar actividades de consultoría a un cliente, o haber sido empleados del mismo en los últimos dos años.
- QCERT informará al apelante la finalización del proceso de tratamiento a su apelación.

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 6 de 8

- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a QCERT para efecto de su apelación será mantenida bajo confidencialidad

7. DESARROLLO

7.1. Presentación de la apelación:

El cliente deberá presentar por escrito la solicitud de apelación con las evidencias que sustenten sus argumentos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la decisión que desea apelar, pasado este tiempo la apelación no tendrá validez, a través de correo electrónico dirigido a servicioalcliente@qcert.com.co o mediante el formulario disponible en la página web de Qcert www.qcert.com.co en la sección de contáctanos.

Para atención de sus quejas, apelaciones o denuncias a la imparcialidad, por favor diligencie nuestro formulario:

Identifique su necesidad (Queja, Apelación o Denuncia a la imparcialidad) teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

1. Queja: Expresión de la insatisfacción relativa a los servicios prestados sobre la cual se espera una respuesta formal por parte del Organismo.
2. Apelación: Solicitud de reconsiderar las decisiones tomadas por el Organismo que afectan la certificación (Ejemplo: Rechazo de solicitud de certificación, No conformidades, Rechazo de test reports, Decisiones del comité de certificación entre otras). Para mayor información, revisar el PR-12 Procedimiento de Apelaciones disponible en nuestro sitio web.
3. Denuncias a la imparcialidad: Presencia de conflictos de interés que puedan afectar la certificación.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por QCERT.

Nombre

Cargo

Número de contacto

Correo electrónico

Tipo de solicitud

Describa la situación o decisión que genera su queja, apelación o denuncia a la imparcialidad

Adjuntar archivo

Acepto los términos y condiciones y las políticas de tratamientos de datos

ENVIAR

7.2. Recepción de la apelación

El Líder de Calidad recibe la apelación, verifica que esté relacionada con las actividades de certificación y que esté dentro de los plazos establecidos para presentar este recurso. (numeral 7.1)

Si la apelación es válida, el Líder de Calidad envía acuse formal al cliente vía mail **FPR-04-03 Carta de acuse de recibo de queja, apelación o denuncia de riesgos a la imparcialidad**, lo ingresa en el formato **FPR-04-04 Base de Datos de Quejas, Apelaciones y Denuncias a la imparcialidad** y direcciona la apelación al Coordinador de certificación o al Gerente (ver numeral 7.3), en caso contrario se envía comunicación al cliente indicando que la apelación no procede con su respectiva justificación.

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 7 de 8

7.3. Análisis y revisión de la apelación

El coordinador de Certificación recibe la apelación y determina en qué instancia se presenta la inconformidad con la decisión del organismo para determinar el tratamiento a seguir y el responsable de tomar la decisión. En caso que el coordinador se encuentre inhabilitado, la designación la realiza el Gerente, si estos dos últimos se encuentran inhabilitados, se remite al comité de partes interesadas para analizar el caso y decidir sobre la apelación.

Instancias de Apelación	Análisis o revisión de la apelación	Responsable de Decidir
1. Rechazo de una solicitud de certificación	El Gerente designa a un miembro del CCP para revisar la información de la solicitud del cliente y la viabilidad del proceso, revisando los argumentos de rechazo de la solicitud. A partir de esta información se toma una decisión sobre la aceptación de la solicitud de certificación. El miembro del CCP podrá solicitar información adicional para poder analizar la viabilidad, la cual será requerida al cliente a través del Líder de Calidad.	Miembro del CCP designado
2. Rechazo de test reports	El Coordinador de certificación designa a un evaluador con la competencia necesaria para analizar los Test Reports y decide sobre la viabilidad de aceptarlos. El evaluador podrá solicitar información adicional para poder analizar la viabilidad, la cual será requerida al cliente a través del Líder de Calidad	Evaluador Designado
3. No conformidades	El Coordinador de certificación revisa la no conformidad y las evidencias sustentadas por el evaluador, las evidencias aportadas por el cliente con la apelación; con esta información el Coordinador de certificación decide la validez de la no conformidad y las acciones a seguir.	Coordinador de certificación
4. Aceptación de plan de acción por no conformidades y eficacia de las correcciones y acciones correctivas	El Coordinador de certificación revisa el plan de acción y las evidencias presentadas por el cliente; con esta información decide si el plan de acción es aceptado, basado en la eficacia de las correcciones y acciones correctivas para el cierre de la no conformidad.	Coordinador de certificación
5. Recomendaciones de Denegar, Suspender,	El Coordinador de certificación revisa el informe de evaluación y las evidencias que	Coordinador de certificación

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V.04
Página 8 de 8

Reducir o Retirar la Certificación	soportan la recomendación del evaluador para tomar la decisión si la recomendación del evaluador se mantiene.	
6. Decisiones de Suspender o Retirar certificados por incumplimientos contractuales (aceptación de vigilancias, no permitir la evaluación, no enviar muestra o documentación de certificación)	El Gerente designa a un miembro del CCP para revisar los soportes que dan lugar a la suspensión o retiro de la certificación y con esto emitir una decisión respecto a la apelación.	Miembro del CCP designado
7. Decisiones de Denegar, Reducir o Retirar la Certificación	El Coordinador de certificación designa a un miembro del CCP con la competencia necesaria para emitir un concepto secundario según lo establecido en el RG-03	Miembro del CCP designado.

7.4. Decisiones

La decisión sobre la apelación se debe comunicar al cliente en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del acuse de recibo. El Líder de Calidad será el responsable de enviar comunicación escrita al cliente con la decisión de apelación. Frente a la decisión de apelación no procede recurso de apelación o segunda instancia.

7.5. Acciones

Para las apelaciones con decisiones favorables, el Líder de Calidad deberá tomar acciones correctivas de acuerdo con el PR-07 *Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC*, para lo cual deberá diligenciar el formato *FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades*. De ser necesario deberá convocar el personal interno relacionado con la situación para hacer el análisis correspondiente.

7.6. Imparcialidad

Las personas responsables de analizar o decidir sobre la apelación no deben estar implicadas en las actividades que se someten a reconsideración, no deben presentar inhabilidades por realizar actividades de consultoría a un cliente y no pueden haber sido empleados del mismo en los últimos dos años.

Las personas designadas para revisar y decidir deben presentar una declaración de No Inhabilidad a través de un medio escrito (ej: email, carta firmada) para atender la apelación, la cual debe ser conservada con el expediente de la apelación.