1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la gestión de las quejas y de las apelaciones presentadas por cualquier parte interesada sobre los servicios de evaluación de la conformidad prestados por Certificadora Nacional SAS.

2. ALCANCE

Quejas: Aplica a todos los servicios de evaluación de la conformidad que preste Certificadora Nacional SAS.

Apelaciones: Aplica a todas las decisiones que tome Certificadora Nacional SAS en relación con la admisión, programación, resultados de las inspecciones y estado de la certificación.

3. DEFINICIONES

3.1. Apelación. Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem (3.9 de la ISO/IEC 17020:2012).

3.2. Queja. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (3.10 de la ISO/IEC 17020:2012).

4. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

4.1. Mediante la cotización de prestación de servicios de evaluación de la conformidad los usuarios son informados de su derecho de presentar quejas o apelaciones sobre los servicios prestados; este derecho es aplicable también a otras partes interesadas tales como los organismos de regulación, las autoridades competentes y los clientes de los usuarios de los servicios de evaluación de la conformidad.

4.2. El Coordinador del SG hace accesible una descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones y un formato (GO-P04-F01 FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES) a cualquier parte interesada que lo solicite. La parte interesada puede presentar su queja o apelación en su propio modelo o formato, siendo indispensable que éste contenga información de contacto tal como número de celular o correo electrónico, de manera que sea posible comunicarle en el formato de GO P04 F03 ACUSE DE RECIBO número de radicado del caso; no es requisito usar el formato ofrecido por la Certificadora Nacional SAS.

4.3. CERTIFICADORA NACIONAL SAS recibe, registra y entrega acuse de recibo con un número de radicado la queja o apelación, valida, responde y da tratamiento a las quejas que presenten las organizaciones certificadas o cualquier parte interesada contra las organizaciones certificadas por Certificadora Nacional SAS siempre que: a) sean aplicables a las instalaciones certificadas por Certificadora Nacional SAS; b) estén debidamente justificadas; c) sea identificable la persona que la interpone y d) presenten hechos concretos y verificables basados en evidencias objetivas.

NOTA: CERTIFICADORA NACIONAL SAS, dará respuesta a quien instauró la queja o apelación utilizando el mismo medio por el cual fue recibido, de manera que pueda realizar un seguimiento del estado del mismo.

4.4. Las organizaciones en proceso de obtención del certificado y las que cuenten con certificado vigente otorgado por Certificadora Nacional SAS podrán apelar las decisiones que adopte Certificadora Nacional SAS, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación que manifiesta la decisión que se apela. Certificadora Nacional SAS revisa, analiza y responde las apelaciones conforme a este procedimiento.

5. REGISTRO Y VALIDACIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

5.1. El Coordinador del SG registra en el formato GO-P04-F02 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y APELACIONES las quejas y apelaciones con su respectivo número de radicación, para controlar su revisión, análisis, decisión y comunicación.

5.2. Quejas

El Coordinador del SG revisa cada una de las quejas recibidas con el fin de confirmar si corresponde a servicios prestados por Certificadora Nacional SAS En el caso que no corresponda a servicios prestados por Certificadora Nacional SAS, se le informa a la parte interesada que su queja no puede ser atendida.

5.3. Apelaciones

Cada una de las apelaciones es validada con el fin de confirmar si corresponde a decisiones tomadas por certificadora Nacional SAS en el proceso de evaluación de la conformidad, si se presenta dentro del plazo permitido y si se encuentra debidamente sustentada. En el caso que no cumpla alguna o varias de estas condiciones, se le informa a la parte interesada que su apelación no puede ser atendida y se le indican los motivos.

6. QUEJAS

6.1. Análisis

El Coordinador del SG dirige la queja al área que corresponda según el motivo que la origina: Comercial, Administrativa / Financiera o área Técnica.

Dentro de los 10 días calendario siguiente al recibo de la queja, el responsable del área designada para atenderla realiza un análisis de ésta y proyecta una respuesta que remite al Coordinador del SG para su revisión; si el Coordinador del SG confirma la validez de la respuesta la remite a la Gerencia para su aprobación.

6.2. Decisión

La Gerencia revisa la queja y la propuesta de respuesta y la aprueba si considera que las acciones son adecuadas y justas; en caso contrario solicita las modificaciones del caso. Cuando para resolver la queja se requiera de una acción (por ejemplo, modificar una factura o un certificado), se le informa al Coordinador para que verifique la implementación y eficacia de la medida adoptada. Todas las quejas son respondidas por la Gerencia.

6.3. Comunicación

La Gerencia firma y comunica a la parte interesada la respuesta a cada una de las quejas. El Coordinador registra el avance y las acciones hasta el cierre de la queja y consolida informes para la revisión del SG por la Gerencia.

7. APELACIONES

7.1. Análisis

La apelación suspende el efecto de la decisión. Las apelaciones son puestas a consideración de personas que no hayan estado involucradas en la decisión que se apela.

El Coordinador de SG remite al nivel superior de quien adoptó la decisión que se apela el comunicado de apelación, para su análisis y justificación de la decisión que tomó, según los siguientes criterios:

Caso – Responsable

a. No presentación de cotización / oferta de certificación – Gerencia
b. No conformidades / resultados de inspección – Director Técnico
c. Negación, suspensión, reducción, retiro de la certificación - Gerencia

7.2. Decisión

El Comité de apelaciones (ver anexo 1) revisa la apelación y la justificación detallada de quien tomó la decisión apelada, luego de hacer las consideraciones del caso y adopta una decisión que es registrada en un acta.

La base para la toma de decisiones se fundamenta en los requisitos establecidos en:

a. Los requisitos de ISO/IEC 17020

b. Los requisitos Reglamentarios contra los cuales realiza la inspección y se emite el certificado

c. Lo establecido en el documento GAF-DO-01 TÉRMINOS Y CONDICIONES

d. El estatuto del consumidor

e. Las evidencias constatadas y verificadas.

7.3. Comunicación

La Gerencia firma y comunica a la parte interesada la respuesta a cada una de las apelaciones. El Coordinador registra el avance y las acciones hasta el cierre de la apelación y consolida informes para la revisión del SG por la Gerencia.

8. REGISTROS

8.1. GO-P04-F01 FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES.

8.2. GO-P03-F-02 Plan de acciones preventivas.

8.3. GO-P02-F-03 Control de planes de acción.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios (cláusula y cambio)
2018-01-24	1	Original
2019-07-29	2	Se modifican los siguientes numerales: 4.2. El Coordinador del SG hace accesible una descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones y un formato (GO-P04-F01 FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES) a cualquier parte interesada que lo solicite. La parte interesada puede presentar su queja o apelación en su propio modelo o formato, siendo indispensable que éste contenga información de contacto tal como número de celular o correo electrónico, de manera que sea posible comunicarle en el formato de GO P04 F03 ACUSE DE RECIBO número de radicado del caso; no es requisito usar el formato ofrecido por la Certificadora Nacional SAS. 4.3. CERTIFICADORA NACIONAL SAS recibe, registra y entrega acuse de recibo con un número de radicado la queja o apelación, valida, responde y da tratamiento a las quejas que presenten las organizaciones certificadas o cualquier parte interesada contra las organizaciones certificadas por Certificadora Nacional SAS siempre que: a) sean aplicables a las instalaciones certificadas por Certificadora Nacional SAS; b) estén debidamente justificadas; c) sea identificable la persona que la interpone y d) presenten hechos concretos y verificables basados en evidencias objetivas. NOTA: CERTIFICADORA NACIONAL SAS, dará respuesta a quien instauró la queja o apelación utilizando el mismo medio por el cual fue recibido, de manera que pueda realizar un seguimiento del estado del mismo.

Fecha	Versión	Cambios (cláusula y cambio)
		5.1. El Coordinador del SG registra en el formato GO-P04-F02 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y APELACIONES las quejas y apelaciones con su respectivo número de radicación, para controlar su revisión, análisis, decisión y comunicación.

ANEXO 1 COMITÉ DE APELACIONES

1. Objetivo

   Establecer las reglas para la conformación y operación del Comité de Apelaciones con el fin de analizar y dar tratamiento imparcial e independiente a las apelaciones que se presenten contra las decisiones de CERTIFICADORA NACIONAL SAS

2. Alcance

   Aplica para el análisis y la resolución de apelaciones que se presenten a CERTIFICADORA NACIONAL SAS como organismo de inspección.

3. Conformación y designación de los miembros

   a. Un representante y un suplente de las organizaciones que solicitan o son titulares del certificado de inspección, quien actuará como presidente del Comité.

   b. Un representante de la comunidad usuaria de los servicios de las organizaciones que solicitan o son titulares del certificado de inspección.

   c. Un representante de CERTIFICADORA NACIONAL SAS que no haya estado involucrado en la decisión que se apela, quien actuará como secretario del Comité.

      El Coordinador del SG mantendrá un registro de las hojas de vida de los miembros del Comité de Apelaciones.

4. Funciones

   a. Revisar las apelaciones, analizar posiciones encontradas, las pretensiones de la parte que presenta la apelación y adoptar una decisión para resolverla.

   b. Requerir, si se considera necesario, información adicional para tomar una decisión.

   c. Fundamentar sus decisiones en la normatividad aplicable (ver 7.2 del procedimiento).

   d. Mantener, aclarar, modificar, revocar o adoptar cualquier otra decisión en relación con las pretensiones de la parte que apela.

   e. Funciones del presidente

      i. Dirigir las reuniones y servir de moderador en las discusiones y controversias que se susciten.

      ii. Invitar a representantes de organizaciones o personas que, sin ser miembros, puedan participar en las reuniones en calidad de asesores, cuando un tema específico así lo amerite y previa aprobación del Comité.

      iii. Cumplir y hacer cumplir las presentes reglas.

      iv. Firmar junto con el secretario las actas de las reuniones y velar por su adecuada y oportuna comunicación e implementación.

   f. Funciones del secretario

      i. Convocar a las reuniones.

      ii. Llevar las actas y su archivo

      iii. Firmar las actas junto con el presidente del Comité.

5. Sesiones

   a. Citaciones

      El secretario hará la respectiva citación con una anticipación de tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de la apelación.

   b. Reuniones

Las sesiones se considerarán válidas con dos de tres partes presentes. Las decisiones se adoptarán por consenso o por votación, adoptándose la decisión que cuente con mayoría simple. En el caso que haya empate se convocará a nueva reunión dentro de los tres días siguientes, y se adoptará decisión por mayoría simple.

c. Tratamiento

Si para tomar la decisión, el comité considera necesario que se realice una verificación o una consulta a una entidad la Gerencia así lo gestionará. En estos casos, el plazo para decidir se extenderá hasta por diez (10) días hábiles adicionales. Esta condición se le informará a la parte que apela.