

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES



PR-12 V09

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 2 de 9

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Especialista del sistema integrado de gestión	09	Marzo 9 de 2026

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a V08 (marzo 9 de 2026)
Actualización funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustan funciones y responsabilidades por eliminación del cargo de Esp. De certificación
Causa del cambio	Cambio realizado a V07 (12 de abril de 2024)
Actualización general del documento, conforme a la actualización del organigrama del organismo. Auditoria interna.	<ul style="list-style-type: none"> En el numeral “5. Responsables”, se actualizo las responsabilidades, para aprobar, gestionar, registrar las apelaciones. En el numeral “7.2 recepción de la apelación”, se actualizo el responsable de quien recibe la apelación. En el numeral “7.3 conformación del comité de apelación”, se actualizo los participantes de la conformación del comité de apelaciones. En el numeral “7.4 análisis y decisión de la apelación”, se actualizo el responsable de entregar a cada miembro del comité de apelación la información a tratar en la reunión. Se aclara que son los miembros habilitados En el numeral “7.5 comunicación de las decisiones”, se actualizo la responsabilidad de enviar la comunicación al cliente con la decisión de apelación aprobada. En el numeral “7.6 acciones”, se actualizo el responsable de tomar las acciones correctivas, según aplique.
Causa del cambio	Cambio realizado a versión 06 (13 de marzo de 2024)
Actualización general del documento, conforme a la actualización del organigrama del organismo. l organismo.	<ul style="list-style-type: none"> En el numeral 5 “responsables” se actualizaron las responsabilidades para el director de acreditación y gestión y se incluyó el cargo de profesional de calidad. En el numeral 7.2 “recepción de la apelación” se actualizo la responsabilidad de esta actividad. En el numeral 7.3 “Análisis y revisión de la apelación” se actualizo la responsabilidad de la información a tratar en el comité, se incluyo información conforme al comité y a la decisión de este.

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 3 de 9

	<ul style="list-style-type: none"> En el numeral 7.4 “decisiones” se actualizaron los responsables de las actividades de este. En el numeral 7.5 “acciones” se actualizo el responsable para la toma de acciones correctivas.
Causa del cambio	Cambio realizado a versión 05 (junio 26 de 2023)
Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> Se cambian responsabilidades y autoridad de decisión Se conforma un comité de apelaciones para revisar y decir sobre la apelación. En numeral 7.1 se cambia el correo para quejas y apelaciones de servicioalcliente@qcert.com.co por quejasyapelaciones@qcert.com.co

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

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 4 de 9

Contenido

1. OBJETO.....	5
2. ALCANCE.	5
3. REFERENCIAS.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. RESPONSABLES.....	6
6. CONDICIONES GENERALES.....	6
7. DESARROLLO.	7
7.1. PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN:.....	7
7.2. RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN.	7
7.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APELACIONES.....	8
7.4. ANÁLISIS Y DECISIÓN DE LA APELACIÓN	8
7.5. COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES.	9
7.6. ACCIONES.....	9
7.7. IMPARCIALIDAD.....	9

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

1. OBJETO.

Establecer las actividades y responsabilidades para recibir, evaluar, gestionar y tomar decisiones acerca de las apelaciones de los clientes frente a las decisiones adversas a la certificación.

2. ALCANCE.

Este Procedimiento aplica a todas las apelaciones presentadas en contra de las decisiones adversas a la certificación.

- Rechazo de una solicitud de certificación.
- No Conformidades detectadas por el evaluador
- Rechazo de Plan de corrección y acción correctivas para el cierre de una no conformidad.
- Recomendaciones de Denegar, Suspender, Reducir o Retirar la Certificación por el evaluador.
- Decisiones de Denegar, Suspender, 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, no realizar la vigilancia correspondiente.

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.

- **ISO IEC 17065** Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. Numeral 7.13
- **ISO IEC 17000** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- **PR-07** Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del sistema de gestión.

4. DEFINICIONES.

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

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 6 de 9

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.

Comité de apelaciones: Evaluar y decidir sobre las apelaciones presentadas por los clientes del organismo dentro del término, para reconsiderar las decisiones emitidas contrarias al estado deseado de su certificación para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas.

Especialista del sistema integrado de gestión: Registrar y gestionar las apelaciones y/o denuncias a la imparcialidad y retroalimentaciones de la satisfacción de los usuarios del servicio de certificación de productos.

Gerencia: Aprobar las respuestas a las apelaciones y denuncias a la imparcialidad, autorizar la comunicación con el cliente, para indagar y suministrar información sobre las apelaciones y denuncias a la imparcialidad, garantizar la atención oportuna de las apelaciones.

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 V09
Página 7 de 9

- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a QCERT para efecto de su apelación será mantenida bajo confidencialidad.
- La apelación suspende los tiempos del proceso de certificación hasta la decisión de la apelación.

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 quejasyapelaciones@qcert.com.co o mediante el formulario disponible en la página web de Qcert www.qcert.com.co.

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 Especialista del sistema integrado de gestión 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)

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 8 de 9

Si la apelación es válida, 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**, al tercer día hábil de recibida la comunicación, lo ingresa en el formato **FPR-04-04 Base de Datos de Quejas, Apelaciones y Denuncias a la imparcialidad** y conforma el comité de apelaciones para resolver la apelación. Si la apelación no es válida se envía comunicación al cliente indicando que la apelación no procede con su respectiva justificación.

7.3. Conformación del comité de apelaciones

El comité de apelaciones estará conformado por:

- Gerente
- Especialista del sistema integrado de gestión
- Coordinador de certificación
- Un Experto técnico (Evaluador o autoridad de Certificación) que no haya participado en el proceso de evaluación, revisión o decisión que se está apelando.

El Especialista de SIG selecciona los expertos de la matriz de competencia FPR-03-15 para la conformación del comité y lo notifica al Especialista del sistema integrado de gestión quien, a su vez, envía comunicación vía correo electrónico al comité de apelaciones con la conformación del comité, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles a partir del acuse de recibo de la apelación. El comité deberá reunirse para revisar la apelación en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la convocatoria al comité de apelaciones.

De acuerdo con el tema se podrán invitar miembros adicionales como el asesor jurídico de ser necesario.

7.4. Análisis y decisión de la apelación

El Especialista del sistema integrado de gestión entrega a cada miembro del comité de apelación la información a tratar en la reunión

El comité de liberatorio será de más del 60% de los miembros habilitados que integran el comité, es decir sobre los miembros asistentes. Si no hay comité en la primera convocatoria, se realizara una segunda convocatoria para una próxima reunión entre los 3 y 5 días calendario siguientes a la primera citación.

Las decisiones se tomarán por mayoría relativa, en caso de empate se someterá a votación nuevamente hasta obtener la mayoría relativa.

Si para poder tomar la decisión el Comité de Apelación considera necesario que se realice una evaluación o una visita complementaria, el Especialista de SIG así lo solicitará. En estos casos, el plazo para decidir se extenderá hasta por diez (10) días adicionales.

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PR-12 V09
Página 9 de 9

De la reunión de comité de apelaciones se deja registro en el FPR-03-01 Acta de Reunión.

7.5. Comunicación de las 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 Especialista del sistema integrado de gestión, será el responsable de enviar comunicación escrita al cliente con la decisión de apelación aprobada por la gerencia. Frente a la decisión de apelación no procede recurso de apelación o segunda instancia.

En caso de inhabilidad de la gerencia, un miembro del comité de apelaciones, que no se encuentre inhabilitado, aprobará la comunicación escrita al cliente.

7.6. Acciones.

Para las apelaciones con decisiones favorables, el Especialista del sistema integrado de gestión deberá tomar acciones correctivas de acuerdo con el PR-07 *Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del Sistema de gestión*, 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.

7.7. Imparcialidad.

Los miembros del comité de apelaciones 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.

Los miembros designados 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.