

1. Objetivo

Establecer el Procedimiento para recibir, evaluar y tomar Decisiones para el tratamiento de las Quejas y Apelaciones interpuestas

2. Definiciones

2.1 Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la Apelación, presentada por una persona u Organización a un Organismo de Evaluación de la Conformidad, relacionada con las actividades de dicho Organismo, para la que se espera una respuesta.

[ISO/IEC 17000:2004 Numeral 6.5]

2.2. Apelación: Es Toda Solicitud presentada por de la Organización Cliente del objeto de Evaluación de la Conformidad al Organismo de Evaluación de la Conformidad, de reconsiderar cualquier la **decisión Adversa** que tomó en relación con dicho objeto.

[ISO/IEC 17000:2004 Numeral 6.4]

Las **Decisiones Adversas** para el Recurso de **APELACIÓN** pueden incluir:

- Rechazo a aceptar una Solicitud;
- Rechazo a proceder con una Evaluación / Auditoria / Inspección;
- Solicitudes de Acciones Correctivas (AC);
- Cambios en el alcance de la Certificación;
- Decisiones de negar, suspender o retirar la Certificación;
- Cualquier otra acción que impida el obtener la Certificación del Producto / Proceso o Servicio.

El objeto de **Apelación** para la reconsideración de la Decisión tomada es durante:

▪ **La Prestación del Servicio de Auditoria de 3ra Parte:**

- Solicitudes de Acciones Correctivas (AC),
- Cierre de no conformidades (NC) / Acciones correctivas (AC)
- y/o la recomendación de Certificación por parte del Equipo Auditor (Informe del Evaluador / Auditor)

APROBADO POR:

Dirección técnica

Fecha: Noviembre/2021

▪ La **Decisión de Certificación** de la Dirección Técnica (con apoyo de Expertos Técnicos - Auditores) o del Comité de Certificación según corresponda el Esquema de Certificación de ACERT

- Otorgar
- Mantener,
- Renovar,
- Modificar (ampliar o reducir)
- Denegar,
- Suspender,
- Retirar la Certificación

Desarrollo

El Procedimiento asegura que las **Quejas y Apelaciones** de los Clientes u otra parte Interesada sean recibidas y consideradas de manera Imparcial e Independiente, por parte de ACERT S.A. de forma que se resuelvan con Equidad.

Sin embargo, la información obtenida por fuentes diferentes al cliente objeto de la certificación (Por ejemplo; Quejas de los clientes del servicio o producto, organismos reguladores o de vigilancia) tendrán un tratamiento confidencial por parte de ACERT S.A..

En el caso de no ser resueltos favorablemente para el Cliente u otra parte interesada, ACERT S.A. indicará al titular las razones por la cual sostiene la Decisión tomada, sustentándola con Evidencias concretas.

ACERT S.A, informa a sus Clientes u otra parte interesada a través de las Condiciones Generales del Servicio y la página web, que tiene a disposición el **Procedimiento de Quejas y Apelaciones**, para el caso del que el Cliente o la otra parte Interesada necesiten hacer uso de ello.


Todo Cliente de ACERT respecto del cual el Comité de Certificación o Dirección Técnica haya tomado la Decisión de: negar, retirar, suspender o reducir el alcance de su Certificación; o la Decisión de condicionar o aplazar su Otorgamiento, podrá presentar **Apelación contra esa Decisión**, mediante un escrito dirigido a la Gerencia y/o Dirección Técnica, en el que se exponga el objeto de la misma y los puntos o cuestiones que fundamentan la Apelación.

El Registro escrito que contiene la **Apelación** debe ser presentado ante la Dirección o Gerencia dentro de los Cinco (5) días Calendario siguientes al del recibo de la comunicación de la Decisión objeto del Recurso de Apelación, mediante entrega física y radicación en la sede de ACERT o mediante correo electrónico o por el siguiente link par el cado de los servicios de Check in <https://form.jotform.com/213114188547658>.



Nota 1. En el Registro **FTO-SGC-05-1** se deja explícito las definiciones de **Queja** y de **Apelaciones** a fin de que el Cliente o parte interesada, precise cual es el recurso específico.

La **Apelación** tiene como objeto que la(s) Persona(s) asignadas e imparciales revisen la Decisión tomada por el Comité de Certificación o Dirección Técnica o de los resultados del Equipo Evaluador, a fin de que la modifique, la aclare o la revoque; y decida sobre continuar el proceso o el otorgamiento o mantenimiento de la Certificación.

Nota 2.  Tiempo para que el Cliente comunique formalmente el recurso de **Apelación**: Cinco (5) días Calendario siguientes al del recibo de la Decisión Adversa que se Apela.

Nota 3. Los Expertos que harán parte del Equipo o Grupo de persona para Decisión de la APELACION serán designados de acuerdo con la calificación y/o especialidad y que no hayan participado en la Decisión Apelada, ni en la evaluación / Auditoria del Producto / Proceso / Servicio del Cliente.

La Designación no será informada previamente al Cliente que Apela.

3. Procedimiento

1. Al recibir una **Queja** o **Apelación** a través de una llamada, página web, por correo físico o electrónico, se le dará instrucciones al Cliente que diligencie el formato establecido **FTO-SGC-05-1** para formalizar la **Queja y/o Apelaciones** (según corresponda) o por la página web.

Para lo servicios de check in el cliente deberá formalizar la apelación por el siguiente link: <https://form.jotform.com/212236834951659>.

2. Cuando el Cliente envíe el Registro en **FTO-SGC-05-1** totalmente diligenciado o diligencie el link para los servicios de check in se procederá a registrar la **Queja** o **Apelación** (según corresponda) en el Listado en **FTO-SGC-05-2**, para el Control y análisis de los siguientes ítems:

Nº	FTO-SGC-5-1 DILIGENCIADO	FECHA QUEJA	Nº SERVICIO	CLIENTE	CONTACTO	TEL	MAIL	QUEJA/APELACION
SE RELACIONA CON LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACION DE ACEF	FECHA ACUSO	PERSONAS ACERT INVOLUCRADAS / CARC	RESPONSABLE(S) INVESTIGACION	CONFLICTO DE INTERESES	DESARROLLO (INVESTIGACION, REUNION DE INFORMACION)	DECISION Y ACCIONES A EMPRENDER	FECHA NOTIFICACION	

- Nº:** Anotar el número ordinal de la Queja o Apelación que se recibe
- Formato **FTO-SGC-5-1** diligenciado: Anotar sí o no fue recibido
- Fecha de Queja o Apelación:** Fecha en la que fue recibida la Queja / Apelación.

- d) N° de Servicio: Número del Servicio asignado al Cliente
- e) **Cliente:** Nombre del cliente
- f) **Contacto:** Nombre de la persona de contacto del Cliente
- g) **Teléfono:** Número del teléfono / Móvil del contacto del Cliente
- h) **E- mail:** E-mail del contacto del Cliente
- i) **Queja o Apelación:** Registrar Si es una Queja o una Apelación
- j) Se Relaciona con las **Actividades de Certificación** de Acert S.A: Anotar si o no
- k) **Fecha de acuso:** Fecha en la que se le responde al Clientes que su Queja o Apelación fue recibida (acuso)
- l) **Personas Involucradas y cargo:** Nombre de la personas involucradas en la Queja o Apelación
- m) **Responsable(s) Investigación:** Personas de ACERT responsables de reunir y verificar toda la Información y análisis.
- n) **Hay Conflicto de Intereses:** Si la persona Responsable de la investigación no ha sido empleado, ni a ha realizado asesoría al Cliente durante de los dos (2) años siguientes a la terminación de la Consultoría o el Empleo - (NO hay Conflicto)
- o) **Desarrollo:** Realizar una descripción de la Investigación realizada
- p) **Decisión y Acciones** a Emprender: Registro de Decisión y las acciones que serán tomadas.
- q) **Fecha de Notificación:** Fecha en la cual se notifica al Cliente la Decisión tomada por ACERT para la Queja o Apelación.

3. ACERT debe realizar el acuse del recibido de la Queja o Apelación formalmente dentro de los dos siguientes días hábiles. El cual puede ser por: E-mail, carta, correo, teléfono, verbal.

4. Después de recibir la **Queja o Apelación**, ACERT confirmará:

Si es **Apelación:** se relaciona con Decisiones durante las actividades de Evaluación y Certificación.

Decisión de las Apelaciones interpuestas para oponerse a decisiones tomadas por Comité de Certificación o Dirección Técnica de ACERT o su Equipo Evaluador.

5. Si es **Queja:** asociada a la calidad del Servicio de ACERT o su personal (Evaluadores) de las cuales es responsable y, si es así, debe tratarlas directamente teniendo en cuenta los pasos descritos en el presente procedimiento.

En los casos que la queja interpuesta por alguna parte interesada; ACERT dará un tratamiento confidencial sobre la información obtenida por fuentes distintas al cliente (Por ejemplo; Quejas del usuario del servicio o producto, de un organismo de regulación o vigilancia).

6. ACERT S.A es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una Decisión sobre la Apelación.
7. La Dirección Técnica de Certificación evalúa y/o valida en términos de criterios tales como su severidad, implicación de Seguridad, complejidad, impacto, a fin de asignar el responsable para la resolución de la Queja o Apelación
8. La Decisión que resuelve la **Queja** / Reclamo o la **Apelación** debe ser tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las Actividades de Certificación relacionadas con el Reclamo o la Apelación, a fin de asegurar la Imparcialidad.
9. Para garantizar que no existe Conflicto de Intereses, el Personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad Gerencial) que ha suministrado consultoría a un Cliente, o ha sido empleado de un Cliente, no debe ser asignado por el Organismo de Certificación para revisar ni aprobar la resolución de un Reclamo o una Apelación para ese Cliente durante los dos (2) años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.
10. ACERT suministra al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del Recurso (**Queja** o **Apelación**) mediante el registro **FTO-SGC-05** Carta Tratamiento de QUEJA o APELACIÓN. El término fijado para esto es de máximo 15 días hábiles. En caso de ser mayor, se deberá dejar registro de la justificación.

Para los clientes del servicio de Check in la respuesta se enviará por el siguiente link <https://form.jotform.com/213114188547658>

11. ACERT debe emprender las acciones posteriores necesarias para Resolver el Reclamo o la Apelación.
12. Si transcurridos los Cinco (5) días calendario a la notificación de la **Decisión** sobre no otorgamiento de la Certificación, o las demás decisiones adversa definidas en este Procedimiento, y no se presenta Apelación, se entiende que el Cliente la acepta.
13. **Apelación de no conformidades, de Solicitudes de Acciones correctivas y sobre la suficiencia y eficacia de las Correcciones y acciones propuestas:** La Apelación debe ser presentada dentro de los Cinco (5) días calendario siguientes al de la fecha de la reunión y acta de cierre en la que se determinen las no conformidades y la solicitud de acciones correctivas (AC), o al de la fecha en que se rechazan las Correcciones y/o Acciones propuestas, mediante entrega física y radicación en la sede de ACERT o mediante correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

14. Contra las Decisiones que se adopte los designados para la Apelación no procede nueva apelación.

CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
SGC-05	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por ONAC.	15/01/2011	Diego Barrios
SGC-05	3	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por ONAC.	19/07/2012	Diego Barrios
SGC-05	4	Se cambio el formato de revisión, aprobación de documentos.	14/01/2014	Diego Barrios
SGC-05	5	Se ajustó en un (1) solo procedimiento para Quejas y Apelaciones.	09/10/2017	Diego Barrios
SGC-05	6	Se ajustó la sección de desarrollo y el numeral 4 de la sección 3 del procedimiento para incluir un párrafo sobre el tratamiento confidencial de la información obtenida por fuentes distintas al cliente.	09/04/2018	Diego Barrios
SGC-05	7	Se incluyó un término en días para enviar el acuse de recibo y de la respuesta.	30/08/2019	Diego Barrios
SGC-05	8	Se incluyó las apelaciones para los procesos de Check in a través de los link de Jotform	02/11/2021	Diego Barrios