



PROCEDIMIENTO

Comité de Apelaciones

Código: PR-SGC-007

Fecha de Emisión: 2015-10-20

Versión: 03

Página 1 de 3

OBJETIVO

Establecer los requisitos necesarios para conformar, definir los deberes, responsabilidades y funciones del Comité de Apelaciones.

ALCANCE

Aplica a los colaboradores que conforman los Comités de Apelaciones.

DEFINICIONES

- **OEC:** Organismo Evaluación de la Conformidad
- **Apelación:** Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a **INCERT'S S.A.S.** relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad.
- **Comité de apelaciones:** órgano encargado de decidir si la evaluación de una queja llevo a tomar un fallo objetivo e imparcial, con base en los elementos razonables con que se dispone. Tiene la autonomía necesaria para proferir un veredicto ecuaníme sin ningún tipo de presión de las partes.

RESPONSABLES

Los responsables por el presente procedimiento, su aplicación y todo lo que derive de él son: Coordinador de Calidad, Profesional de Certificación, que no esté involucrado directamente con el proceso bajo estudio y profesional externo, seleccionado de la lista que para el efecto lleva el organismo de certificación, que cumpla con las competencias y experiencia en el campo objeto del procedimiento de reclamación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD 1: Comité de Apelaciones

Ante la presentación de un recurso de apelación por parte de un cliente, frente a la decisión de la queja que presentó; el Coordinador de Calidad reunirá la información necesaria y convocará, en un plazo no mayor de 15 días hábiles.

El Comité de Apelación tiene como política del organismo de certificación, se garantizará que ningún miembro del Comité de Apelaciones ha intervenido en ninguna de las fases del proceso de certificación del apelante y deben cumplir con las políticas sobre confidencialidad y conflictos de interés establecidas por INCERT'S S.A.S. a través de la firma del Acuerdo de confidencialidad (FT-ADM-010), y Declaración de independencia, Imparcialidad e Integridad (DG-SGC-001) .

El cliente será notificado sobre la conformación del Comité de Apelaciones y podrá presentar objeción a la

Elaborado: Coordinador de Calidad.

Revisado: Gerente General

Aprobado: Gerente General

FECHA: 2015-10-19

FECHA: 2015-10-19

FECHA: 2015-10-20



PROCEDIMIENTO

Comité de Apelaciones

Código: PR-SGC-007

Fecha de Emisión: 2015-10-20

Versión: 03

Página 2 de 3

conformación del mismo, *con un plazo de tres (3) días hábiles* una vez se haya radicado la notificación; para esto debe enviar a las instalaciones de INCERT'S S.A.S una carta con la solicitud y pruebas objetivas de la existencia de conflicto de interés con alguno de los integrantes seleccionados. De no presentarse objeción alguna, se considerará aceptado dicho comité.

Se considerará la objeción a la conformación del comité de apelaciones, solamente cuando se demuestre con pruebas objetivas que existen conflictos de interés con alguno de sus integrantes.

ACTIVIDAD 2: Conformación Comité de apelaciones

- * Coordinador de calidad
- * Profesional de Certificación, que no esté involucrado directamente con el proceso bajo estudio.
- * Profesional externo, seleccionado, que cumpla con las competencias y experiencia en el campo objeto del procedimiento de reclamación.

El quórum del Comité de Apelaciones esta con los 3 miembros que lo conforma ya sea en forma presencial y virtual por alguno de su miembros y la decisión debe ser por Unanimidad.

El comité, estará constituido por profesionales con el conocimiento, experiencia suficiente y la competencia técnica para evaluar el resultado de las actividades y emitir un concepto una vez se revise la información que se deriva de la aplicación de los procedimientos establecidos para la certificación.

ACTIVIDAD 3: Funciones Comité de apelaciones

Estudiar la apelación presentada.

Revisar y analizar el expediente de la solicitud, la queja inicial, el informe de evaluación de la queja y el escrito de apelación.

En aquellos casos en los que el Comité de Apelaciones resuelva que es necesaria la realización de una evaluación in situ, para tomar una decisión definitiva, informará al Gerente General, quien a su vez notificará al cliente de esta decisión. Sin embargo, este podrá rechazar la evaluación in situ solicitada por el Comité, fundamentando su decisión, en cuyo caso la apelación deberá resolverse con la documentación y resultados existentes en el expediente.

Los costos por la evaluación in situ serán asumidos por el cliente con cargo a reembolso en caso de que la apelación resultara a favor del cliente. Cuando no tengan relación con la apelación, o bien, sean innecesarias.

La secretaría del Comité será ejercida por el Coordinador de Calidad. Los miembros del Comité de Apelaciones, tendrán voz y voto en la adopción de decisiones; que se tomarán por unanimidad de los miembros del comité. Las decisiones del Comité de Apelaciones quedarán plasmadas en un informe escrito, que suscribirán todos sus miembros.



PROCEDIMIENTO

Comité de Apelaciones

Código: PR-SGC-007

Fecha de Emisión: 2015-10-20

Versión: 03

Página 3 de 3

Las decisiones del Comité de Apelaciones pueden ser:

- a) Declarar improcedente la apelación por las razones indicadas en el informe.
- b) Confirmar la decisión apelada,
- c) Revocar la decisión apelada, en cuyo caso podrá modificar la decisión apelada o dictar u ordenar la expedición de una nueva que la sustituya.

La decisión adoptada por el Comité de Apelaciones se comunicará al cliente dentro de los tres días hábiles después de su promulgación. Dicha decisión hará transito a cosa juzgada de certificación; es decir, no tiene más recursos, como por ejemplo, la suplica.

NORMATIVIDAD

- NTC-ISO/IEC 17065:2013 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- NTC-ISO/IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTC-ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de Ensayo y de Calibración.
- NTC-ISO/IEC 17067:2013 Fundamentos de la Certificación de Productos y Directrices para los esquemas de certificación de Productos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FT-SGC-002 V2 Formato Quejas y Apelaciones.
- FT-MC-001 V2 Acta de Reunión
- PR-SGC-014 V1 Trabajo No Conforme Acciones Correctivas, Acciones Preventivas
- Manual de Calidad MF-SGC-001

MODIFICACIONES

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Cambio
Septiembre 2014	01	Creación del Documento
Enero 2015	02	Cambio de cargos y ajuste a la norma NTC-ISO 17065:2013
Octubre 2015	03	Actualización Auditoria Vigilancia y Ampliación 2015