	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

OBJETIVO:

Establecer la metodología y responsabilidades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento a las apelaciones presentadas al organismo de certificación en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica al Sistema de Gestión de INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES INSPECER S.A.S, sus procesos y servicios de certificación.

DEFINICIONES

Tomadas de la ISO/IEC 17000:2020

Apelación

solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Atestación

Emisión de una declaración, basada en una decisión de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados

Nota 1 a la entrada: La declaración resultante, que en este documento se denomina "declaración de conformidad", pretende comunicar el aseguramiento de que se han cumplido los requisitos especificados. Este aseguramiento, por sí solo, no proporciona ninguna garantía contractual o legal.


Nota 2 a la entrada: Las atestaciones de primera parte y de tercera parte se distinguen por los términos declaración, certificación y acreditación, pero no hay correspondencia terminológica aplicable para la atestación de segunda parte.

Decisión

conclusión basada en los resultados de la revisión, de que se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.

Revisión

verificación de la idoneidad, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por parte de un objeto de evaluación de la conformidad

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

Apelación

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

DESARROLLO:

La atención de apelaciones no dará lugar a ninguna acción discriminatoria


Describir las metodologías para realizar acciones debidas a las apelaciones ocurridas en dos instancias:

- a) Las que los clientes certificados pueden realizar con relación a las decisiones del organismo de certificación en especial relacionados con “rechazar” la certificación, la reducción, un alcance, suspender o cancelar la certificación.
- b) La que el cliente certificado presente producto de un hallazgo de no conformidad que no es aceptado durante la inspección.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La dirección de calidad y acreditación y/o la gerencia, serán los únicos responsables de garantizar que se cumplan las siguientes condiciones para todas y cada una de las apelaciones que sean recibidas:

- a) que el procedimiento de atención de quejas incluya como mínimo los elementos y métodos siguientes:
 - o una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la apelaciones y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta;
 - o el seguimiento y el registro de las apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;
 - o asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.
- b) Que el responsable asignado y reúna y verifique toda la información necesaria para validar la apelación.
- c) acusar recibo de la queja facilitar a quien presente la queja los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la apelación.
- d) Que el responsable asignado para revisar, aprobar e implementar las decisiones a comunicarle al cliente para atender el motivo de la apelación, no haya participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

Notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la apelación a quien la presente

Para los dos casos se establecen los siguientes pasos:

Recepción: El titular del certificado, deberá diligenciar la apelación. Para las dos instancias, la gerente, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia del mantenimiento y mejoramiento de la competencia del organismo, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico gerencia@inspecer.com, el asunto “apelación” o por escrito físico cuando el cliente así lo tramite. (no se atienden solicitudes verbales en el proceso de apelación).

Contenido de la apelación: La apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la apelación) y se adiciona el N° del certificado si es una apelación a una empresa con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la apelación junto con los documentos y/o pruebas que la soportan.

NOTA 1: Como la apelación se tramita por correo electrónico el formato no contiene firma por parte del apelante. El correo electrónico se considera evidencia objetiva de la solicitud.


En caso de que el apelante utilice otro tipo de documentos o folios, entregados por correo físico, el apelante firmará el documento.

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la recepción de la apelación al apelante

Registro:

- a) OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
- b) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el formato OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones, se registra en el OIN-F-15 - Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas, con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una apelación anónima, es in-admitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- a) Si está fundamentada, y
- b) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos

Validación: Se valida la apelación teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la apelación y los soportes de evidencias que entrega el evaluador responsable del proceso que da origen a la apelación.

Si la apelación resulta incompleta, se solicita al apelante para que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación formal por correo electrónico.

La decisión sobre la aceptación o rechazo de la apelación, la toma en caso de ser una no conformidad en proceso de auditoría, el coordinador del esquema y en caso de una decisión sobre el estado de otorgar, reducir, ampliar, suspender o cancelar la certificación, la realiza Director Técnico.

En caso de requerirse de una segunda instancia, para el caso de no conformidades, las resuelve la Gerencia Administrativa y/o Gerencia General y en el caso de la decisión de certificación, se nombra un comité ad hoc que realiza la investigación.


Se notifica al apelante los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al investigador (que puede incluir personal externo especializado o consultas a entidades externas). Se investiga teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio si es suficiente la información para tomar decisión positiva o negativa.

La investigación será asignada a una persona que no haya participado en las actividades que han sido objeto de la presentación de la apelación, sin embargo, quien sea el responsable asignado para investigar las causas que dieron origen, podrá hacer consultas a la parte técnica o administrativa involucrada en el motivo de la apelación, sin que por ello se entienda que no existe total independencia del responsable de la investigación para aceptar o rechazar la información que pueda ser obtenida o suministrada por las partes consultadas.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

- Comunicar al apelante el resultado de la investigación o el tiempo que tardará la respuesta
- Planificar a las acciones a realizar
- El tiempo para atender la apelación no debe superar los 10 días hábiles desde la fecha del registro.

NOTA 1. Si se reciben apelaciones cuyos motivos estén relacionados con actividades de la inspección en las que participó un inspector y un director técnico, la investigación solo podrá ser realizada por el director técnico suplente o por otro inspector que no haya participado en la inspección.

NOTA 2: En caso de que no se pueda responder en el término de los días hábiles planificados, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o apelación. En ningún caso se debe superar los diez (20) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA 3: Cuando INSPECER no sea competente para resolver la apelación, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (al ONAC si la apelación involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando formalmente por correo electrónico al apelante. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de INSPECER por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.


Decisión:

Para el caso de apelación a hallazgos de no conformidad: Se responde por escrito al apelante, informando los resultados obtenidos y las decisiones que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.

SEGUIMIENTO Y REGISTRO.


En cualquiera de estos casos, una vez cerrados los casos de apelación, se le solicita al cliente diligenciar la encuesta de satisfacción del cliente si se considerara necesario, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción por la metodología utilizada, para el trámite de la apelación.

Las acciones posteriores tienen que ver con el aprendizaje adquirido durante el desarrollo del tratamiento a la apelación, por lo que se desarrollan una o varias de las actividades: Registrar la lección aprendida, informar al personal para que conozcan del problema y el aprendizaje, establecer actividades de formación específica según se requiera y actualizar los riesgos conforme a lo acontecido.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

CONTROLES ASOCIADOS A LAS APELACIONES DE HALLAZGOS NC DE INSPECCION


Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente	Al momento de recibir	Registro OIN-F-06 – Quejas y/o apelaciones
Acusar recibido al apelante	Director de Calidad	Al momento de recibir la apelación	Registro OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones Email
Validación	Director de Calidad	Máximo 1 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones
Solicitud de más información	Director de Calidad	Durante los tres días en el proceso de validación	Email
Investigación	Director Técnico (siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación)	Máximo 2 días hábiles luego de validar y aceptar la apelación	
Decisión	Director Técnico (siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación)	Máximo 1 día hábil posterior a la investigación	

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11


Comunicación de la decisión al quejoso y al auditor	Gerente General o Director Administrativo	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email
Corrección (si aplica según decisión)	Inspector	Inmediatamente recibe la comunicación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones Registros de evaluación

CONTROLES ASOCIADOS A LAS APELACIONES SOBRE LA DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN (“RECHAZAR” la certificación)

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Director administrativo y/o Asistente administrativo	Al momento de recibir	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones
Acusar recibido al apelante	Asistente administrativa	Al momento de recibir la apelación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones Email
Validación	Director de Calidad	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones
Solicitud de más información	Director de Calidad	Durante los tres días en el proceso de validación	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones Email
Definición del comité de apelaciones y estudio de	Gerente General	Máximo 1 día hábil luego de validar la apelación	Acta

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11

imparcialidad de los investigadores			
Investigación	Comité de apelaciones	Máximo 3 días hábiles luego de validar y aceptar la apelación	Acta del comité
Decisión del comité de apelaciones	Comité de apelaciones (Podrá participar el director técnico (siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación)	Máximo 1 día hábil luego de finalizar la investigación	Acta de comité
Análisis de amenazas a la imparcialidad	Comité de apelaciones ((Podrá participar el Director Técnico (siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación)	Máximo 1 día hábil luego de finalizada la apelación	Acta

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación: 17/11/2023	Versión: 02	Código: OIN-P-11


Comunicación interna al comité de certificación	Comité de apelaciones	Máximo 1 día hábil posterior a la liberación de la investigación de amenazas a la imparcialidad	Acta del comité
Decisión sobre la decisión	Comité de apelaciones ((Podrá participar el Director Técnico (siempre que no hayan participado en ninguna de las actividades de inspección o administrativas que dieron origen a la apelación)	Máximo 1 día hábil posterior a la recepción de la decisión del comité de apelaciones	Acta
Comunicación de la decisión al apelante	Gerencia	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión tomada por el comité de certificación	Email
Correcciones específicas	Director Técnico	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Registro en OIN-F-06 - Quejas y/o Apelaciones Registros de evaluación

NOTA: En el acta de análisis se indican la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

Trazabilidad

- OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones
- OIN-F-15 - Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información contenida es propiedad de INSPECER.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES		
	Fecha de Aprobación:	Versión:	Código:
	17/11/2023	02	OIN-P-11

- Email de comunicaciones
- Actas
- Otros documentos de soporte estudiados.

Nota: El personal que hará la investigación de la apelación no podrá haber estado involucrado en las actividades relacionadas con la apelación, no pertenecer a la dirección técnico en la decisión de dicha evaluación, ni haya estado involucrado en la evaluación de la conformidad, tampoco que haya proporcionado consultoría al cliente, ni haya sido empleado del cliente del cliente, para dar respuesta al servicio afectado.

9. ANEXOS

OIN-F-06 - Quejas y/o apelaciones