



Código: P-CC- 04	PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN		
Versión: 04			
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón	2021/06/16
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2021/06/16
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2021/06/16



1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones de **CERCOMLAB S.A.S** que se encuentran dentro de los procesos de evaluación y certificación.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las personas que colaboran en **CERCOMLAB S.A.S**, que realizan actividades que tienen relación directa con los clientes.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado

4. METODOLOGÍA

CERCOMLAB S.A.S dispone de métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones estableciendo las acciones correctivas y preventivas requeridas.

Con el fin de que el público acceda a la forma en que se realiza el tratamiento apelaciones, se encuentra publicada información relativa a este procedimiento en la página web, www.cercomlab.com la cual puede ser consultada y puesta a disposición para ser utilizada cuando sea requerida.

4.1. Registro de las apelaciones

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el Organismo de Certificación, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, diligenciando Formato **F-CC-18 Registro de Apelaciones** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. La apelación la dirige al responsable del proceso dentro del Organismo, quien indica recibo de la misma y la fecha de recepción, y entrega copia al cliente.

Quien recibe la apelación informa y remite la apelación inmediatamente al Coordinador Administrativo del Organismo, quien se encargará de difundirla al Director para dar solución.



Código: P-CC- 04 Versión: 04	PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón	2021/06/16
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2021/06/16
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2021/06/16



El Director se comunica con el candidato para validar la información de la apelación, el Director iniciara la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación.

El Director analiza el concepto de la apelación y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al candidato o al Comité de Certificación, para la Preservación de la Imparcialidad que sean requeridos para la investigación.

Se revisan casos de apelaciones similares, los resultados y las acciones tomadas para resolverlas.

4.2. Análisis y Solución de las Apelaciones

El Director recolecta toda esta información y la presenta al Gerente para la revisión de la misma, quien a partir de toda la información y la adicional que considere necesaria toma la decisión del caso y por lo tanto define las correcciones y acciones correctivas a implementar utilizando para ello el formato **F-CC-19 Análisis y Solución de Apelaciones**, si esta decisión no satisface al cliente este podrá apelar ante la Alta Dirección quien resolverá de forma definitiva e inapelable, previa audiencia del apelante.

El Director se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el Formato **F-CC-19 Análisis y Solución de Apelaciones**.

La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante, y para seguridad de que se da respuesta oportuna a las mismas el Comité de partes interesadas revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las apelaciones.

4.3. Respuesta de Apelaciones

El Director se encarga de enviar al apelante los avances del estudio de la apelación.

Quienes estudian y toman las decisiones con respecto a las apelaciones, elaboran oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican al apelante finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe en el formato **F-CC-20 Respuesta de Apelaciones**.

5. CONTROL DE REGISTROS



Código: P-CC- 04 Versión: 04	PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón	2021/06/16
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2021/06/16
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2021/06/16



Código/Nombre de Registro	Medio en que se recopila	Lugar de Archivo	Disposición Final	Tiempo de Retención	Autoridad de Acceso
F-CC-18 Registro de Apelación	Archivo	Archivador, carpeta	deshacer de archivo	5 años	Coordinador administrativo
F-CC-19 Análisis y Solución de Apelaciones	Archivo	Archivador, carpeta	deshacer de archivo	5 años	Coordinador administrativo
F-CC-20 Respuesta de Apelaciones	Archivo	Archivador, carpeta	deshacer de archivo	5 años	Coordinador administrativo

6. ANEXOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

7. CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación
01	Primera versión	27/07/2016
02	Se modifico control de registros	05/04/2017
03	Se ajustan las actividades y se actualiza con el nuevo encabezado	08/06/2017
04	Se ajustó la definición con base a la ISO 17027 y el responsable de gestionar las apelaciones	2021/06/16