



## 1. OBJETIVO.

Establecer e implementar un procedimiento para las apelaciones presentadas a La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A."

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de inspección realizados por La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A."

## 3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES.

) APELACIÓN: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

) REGLAMENTOS TÉCNICOS: Las especificaciones técnicas relativas a productos, procesos o instalaciones industriales, establecida con carácter obligatorio a través de una disposición, para su fabricación, comercialización o utilización.

## 4. APELACIONES.

### 4.1 GENERALIDADES.

Este recurso es presentado por los clientes, quienes han realizado procesos de inspección con La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A.", apelando las decisiones emitidas por la dirección técnica ante una instancia superior de la Compañía, esta apelación se hace diligenciando el formato de Apelación **CCCI-FOR-015-02**, el cual debe ser radicado con fecha y número consecutivo.

Cuando la apelación es enviada a través de la página de la compañía [www.certificamosa.com](http://www.certificamosa.com), se genera una notificación automática indicando que fue recibida y que una vez se le dé el tratamiento requerido, se le estará informando sobre el resultado dentro de los tiempos definidos para ello, 10 días hábiles a partir de la recepción de la apelación.

La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A.", al recibir comunicación por escrito de la decisión de apelación por alguno de sus clientes, entrará a evaluar la situación a través del Comité de Apelación **CCCI-MFR-COM-006-05** analizando si se presentan uno de los dos casos posibles: apelación por cuestiones jurídicas o cuestiones técnicas.



COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.  
CERTIFICAMOS S.A.  
APELACIONES

Versión: 6.0

Vigencia: 2017-08-18

Código: CCCI-PG-015-02

Página: 4 de 6

En el caso de apelación por cuestiones jurídicas, La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A.", realiza la contratación temporal de personal o los servicios del o los profesionales competentes ya sean en el área civil, penal o administrativa.

En el caso de presentarse una apelación por cuestiones técnicas se entra a revisar el trabajo hecho en cada una de las etapas del proceso, esto involucra el llamado de todos los actores dentro del procedimiento de inspección, para la evaluación de su trabajo, lo que conlleva a realizar las siguientes actividades:

- ] Verificación de los registros, y el criterio del profesional confrontados contra el "debe" del Reglamento Técnico.
- ] Verificación de las actividades ejecutadas, a manera de chequeo en el empleo de las buenas prácticas implantadas por la Compañía.
- ] Verificación de la actuación bajo los principios de independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad de todo el personal colaborador de la Compañía.
- ] Verificar condiciones iniciales de la obra, con registros fotográficos, planos, y formatos de compromisos con la aceptación por parte del cliente.

Esta actividad de revisión y aprobación es realizada por el Comité de Apelación **CCCI-MFR-COM-006-05**.

Una vez culminadas estas actividades el Comité de Apelación ratifica o deniega la decisión inicial notificando al cliente a través de un acta explicativa **CCCI-FOR-010-14** junto con los soportes que sean necesarios para dar claridad a la justificación.

En caso que el cliente se considere insatisfecho con el resultado obtenido por el Comité de Apelación, puede interponer una acción ante una autoridad superior competente.

Si al finalizar estas actividades La Compañía Colombiana de Certificación S.A. "CERTIFICAMOS S.A.", ratifica su posición frente a lo apelado, y la autoridad competente da fallo positivo a la apelación, la empresa asume las responsabilidades y dará cumplimiento a lo dictaminado, dejándolo sentado en el formato para solución de apelaciones **CCCI-FOR-015-02**.

En caso que la autoridad competente determine cambiar el fallo del proceso, se realizaran todas las modificaciones necesarias para ello.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.