

 CERES <small>Certification of Environmental Standards Colombia SAS</small>	2.3.0 POE v9.1	Tratamiento de quejas y apelaciones	20.09.2021	1/3
--	----------------	--	------------	-----

2.3.0 Tratamiento de quejas y apelaciones (Procedimiento Operativo Estándar)

No.	Reclamado	CERES S.A.S.
1	Quejas y Apelaciones en CERES	Registro de la queja y/o apelación.
2	Objetivo	Asegurar que las partes interesadas en la certificación tengan la posibilidad de establecer una queja y/o apelación.
3	Términos	<p>Queja: Expresión de insatisfacción 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 (NTC –ISO/IEC 17000).</p> <p>Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en base con dicho objeto (NTC ISO /IEC 17000).</p>
4	Procedimiento	<p>Para la Queja: Las quejas pueden ser realizadas por medio escrito (vía correo electrónico), por diligenciamiento del formato de quejas y/o por comunicación telefónica.</p> <p>Máximo a los 5 días hábiles después de recibir una queja, CERES realizará el acuse de recibo.</p> <p>La queja será delegada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia: Si el concepto concierne a la política de CERES, a casos de corrupción, a reclamaciones procedentes de una autoridad competente, o cuando se trate del comportamiento de uno de los inspectores, la competencia del inspector o del personal de la oficina de CERES. <p>CERES se asegura de que la persona responsable de tomar, revisar y aprobar la decisión que resuelve la queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No ha proporcionado consultoría al cliente que la realiza. En el caso de que haya proporcionado una consultoría, debe haber pasado un periodo de gracia de dos (2) años, después de la terminación de la consultoría. • No ha sido empleado del cliente que realiza la queja. En el caso de que haya sido empleado del cliente, debe haber pasado un periodo de gracia de dos (2) años, después de la terminación del empleo. <p>Para la Apelación: Una apelación puede ser realizada por medio escrito (vía correo electrónico), por diligenciamiento del formato y/o por comunicación telefónica.</p> <p>La apelación es delegada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificador y/o Evaluador: Si el concepto está relacionado con: decisiones de certificación, tiempos establecidos a lo largo del proceso de certificación.

		<p>CERES se asegura de que la persona responsable de tomar, revisar y aprobar la decisión que resuelve la apelación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No esté involucrada en las actividades de certificación relacionadas con la apelación. • No ha proporcionado consultoría al cliente que realiza la apelación. En el caso de que haya proporcionado una consultoría, debe haber pasado un periodo de gracia de dos (2) años, después de la terminación de la consultoría. • No ha sido empleado del cliente que realiza la apelación. En el caso de que haya sido empleado del cliente, debe haber pasado un periodo de gracia de dos (2) años, después de la terminación del empleo.
5	Notificación	<p>CERES informará al reclamante la manera cómo será gestionada la queja enviada. Si las quejas son justificadas, el trámite consistirá en resolver el problema del concepto objeto de la queja. Por ejemplo, una sanción a un inspector.</p> <p>CERES informará al apelante la manera cómo será gestionada la apelación enviada. Si la apelación es justificada, el trámite consistirá en resolver el problema del concepto objeto de la apelación. Por ejemplo, las decisiones de una certificación o el tiempo que se maneja.</p> <p>Por otra parte, si la causa de queja y/o apelación es considerada por CERES como injustificada, el reclamante y/o apelante será informado igualmente.</p> <p>Estas informaciones serán remitidas máximo 10 días hábiles después de haber recibido la queja y/o apelación</p> <p>CERES informará al reclamante sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación mediante una notificación formal.</p> <p>CERES informará al apelante sobre el resultado y la finalización del proceso de apelación mediante una notificación formal.</p> <p>Estas notificaciones se realizarán máximo 60 días calendario después de haber recibido la queja y/o apelación</p>
6	Pérdida de la queja o apelación	<p>En caso de pérdida de la queja o apelación por parte de CERES, se insistirá en la resolución de la queja o apelación. En ese caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CERES informará al reclamante sobre los trámites para resolver la queja. • CERES informará al apelante sobre los trámites para resolver la apelación. <p>Éstas informaciones serán remitidas máximo 5 días hábiles de recibida la solicitud por el reclamante/apelante</p>
7	Inclusión de nuevos argumentos	<p>Si una queja es gestionada con nuevos argumentos tomados en consideración por CERES, se informará al reclamante sobre los trámites para solventarla.</p> <p>Si una apelación es gestionada con nuevos argumentos tomados en consideración por CERES, se informará al apelante sobre los trámites para solventarla.</p> <p>Estas informaciones serán remitidas máximo 10 días hábiles después de haber</p>

 CERES <small>Certification of Environmental Standards Colombia SAS</small>	2.3.0 POE v9.1	Tratamiento de quejas y apelaciones	20.09.2021	3/3
--	----------------	--	------------	-----

		<p>recibido la queja y/o apelación</p> <p>Observación: Si ocurre que no existe una correspondencia entre los argumentos del reclamante y/o apelante, y los argumentos de resolución de CERES, entonces la gestión de resolución de la queja y/o apelación será asignada al Consejo Asesor para que el proceso sea objetivo.</p> <p>CERES informará al reclamante/apelante sobre el resultado y la finalización del proceso de queja/apelación mediante una notificación formal.</p> <p>Estas notificaciones se realizarán máximo 60 días calendario después de haber recibido la queja y/o apelación de segunda instancia</p> <p>En caso de que no se llegue a un acuerdo entre el reclamante y/o apelante, y CERES, se recurrirá entonces al organismo de acreditación.</p>
8	Registro	Los registros originados por las quejas y/o apelaciones serán revisados por la Gerencia, con el fin de identificar y corregir los puntos críticos del SMC.
9	Documentos relacionados	IT – Gestión de quejas y apelaciones F – Formulario de quejas y apelaciones IT – Revisión y aprobación del SMC Pol – Política Anticorrupción Con – Código de Conducta del Inspector

Historial de Modificaciones

Versión	Fecha	Modificación
V9.1	20.09.2021	Inclusión de tiempos de recibido, remisión de informaciones y de notificaciones de cierre de proceso
V 9	14.01.2020	Eliminación de tiempos de respuesta
V 8	25.10.2017	Se actualizó el logo de CERES Ltda. a CERES S.A.S.
V 7	31.08.2017	Se precisaron los términos de quejas y apelaciones, según la norma NTC –ISO/IEC 17000 Se separó el procedimiento por quejas y apelaciones
V 6	20.10.14	Se ajustó el documento a la precisión de las palabras quejas y apelaciones
V5	11.06.14	Se revisó y ajustó de acuerdo a la ISO 17065. Se cambió la versión al documento.
V4	20.03.13	Se incluye el tema de corrupción en el punto 2 y se relacionan otros documentos como Política Anticorrupción y Código de Conducta del Inspector