Este procedimiento de CMD CERTIFICATION, aplica para la recepción, validación e investigación de apelaciones; del mismo modo para recibir, evaluar las quejas y de esta manera poder decidir las acciones que se tomarán para tratar las mismas.

RESPONSABLES

El Gerente general y Gerente de Certificación serán los responsables de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento, así como de asegurar el entrenamiento de los colaboradores para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

1. APELACIONES

Cuando un candidato, persona, u organización certificada o en proceso de certificación, no esté de acuerdo con alguna o algunas de las decisiones tomadas por *CMD CERTIFICATION*, puede apelar dichas decisiones informando de acuerdo con lo establecido en este documento encontrándose disponible en la página web de CMD CERTIFICATION, www.cmdcertification.com

Para certificación de personas, la apelación puede presentarse dentro de los siguientes **20 días calendario** a partir de la decisión correspondiente y por los siguientes motivos:

a. Negativa de aceptar una solicitud de certificación.
b. Decisión de un evaluador con respecto al resultado de una prueba.
c. Negativa de aprobación y entrega del certificado una vez culminado el proceso de evaluación y certificación.
d. Suspensión, retiro o cancelación de un certificado.

Para certificación de Sistemas de gestión, la apelación puede presentarse dentro de los siguientes **20 días calendario** a partir de la decisión correspondiente y por los siguientes motivos:

a. No presentar oferta comercial de auditoria.
b. Suspender la realización de una auditoria.
c. No aceptación de no conformidades o hallazgos comunicadas en la reunión de cierre de la auditoria, evaluación o inspección correspondiente.

d. No aceptar el plan de acción, corrección o acción correctiva de una no conformidad.
e. No se ejecute el cierre de una no conformidad.
f. No aceptación de la suspensión, cancelación, ampliación, reducción, de la certificación.
g. No aceptación de decisiones de certificación (Otorgamiento, mantenimiento, renovación, reactivación, restauración), resultados de la validación y/o verificación/certificación.
h. No aceptación de sanciones impuestas por Cmd Certificatión.

Al interponer una apelación, el solicitante puede usar los siguientes medios:

a. Presentación de su solicitud a través del correo electrónico info@cmdcertification.com.co
b. Carta escrita, escaneada y firmada, enviada al correo electrónico info@cmdcertification.com.co
c. Carta escrita y firmada a la dirección física de recibo de correspondencia.

En su texto debe hacer una clara descripción de los hechos que motivan su apelación, indicando cuál o cuáles son las decisiones tomadas por *CMD Certification* en su estado de certificación.

La Apelación es recibida por la gerencia de CMD Certification, quien responde con acuse de recibo a través de correo electrónico dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la fecha de recepción de esta. Posteriormente es analizada por la Gerencia, y el Gerente de Certificación acompañados por alguno de los evaluadores en caso de existir inhabilidad por la Gerencia.

Cuando el Gerente General y el Gerente de Certificación hayan intervenido en alguna de las decisiones objeto de apelación, se recurrirá al Coordinador de Formación (CMD Learning) quien decidirá apoya en conceptos técnicos emitidos por un Auditor o Examinador que no haya participado en el proceso.

La gerencia o el evaluador designado, revisan el contexto de la apelación, analizan los hechos reportados, de ser necesario piden ampliación de la descripción al solicitante y

piden su versión a la persona o personas que tomaron la decisión objeto de apelación.

Con la información de las partes, se revisan los requisitos pertinentes (por ejemplo los del Esquema de Certificación, el contrato de certificación, las Normas ISO/IEC 17024 o ISO/IEC 17021-1 o los procedimientos de CMD) y se toma una decisión libre de cualquier interés adicional al de los requisitos, asegurando la ausencia de parcialidades por quien toma la decisión.

La decisión debe ser estrictamente técnica o basada en la legalidad de los hechos, las condiciones de conformidad y considerando los documentos normativos y las decisiones tomadas previamente en casos similares, para lo cual el decisor debe tener disponible esta información.

En la medida que avanza el proceso de análisis debe informarse al solicitante (persona u organización) el estado de su solicitud siempre que la respuesta tarde más de 15 días hábiles.

El resultado del análisis y conclusión de la apelación debe notificarse al solicitante en un lapso de tiempo no mayor a **16 días hábiles.**

El personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones será diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación.

Una vez se toma la decisión y se ha comunicado al solicitante (persona u organización), se deben hacer los ajustes pertinentes que hayan sido resultado de la decisión, incluyendo la modificación de informes o certificados en donde esto sea necesario. Las bases de datos del estado de certificación serán actualizadas una vez se ha tomado la decisión de la apelación en los casos donde esto sea necesario.

Si el resultado de la solución a la apelación muestra una deficiencia en los procesos de certificación, el hecho será tratado por el responsable técnico mediante las correcciones y acciones correctivas a que haya lugar.

CMD Certification debe divulgar entre su personal y evaluadores los resultados de las apelaciones, con el fin de que haya un aprendizaje y se apunte a la mejora continua del servicio.

Si se llegara a tomar una acción discriminatoria en contra de la persona que presenta la apelación, se tomarán las acciones disciplinarias pertinentes en contra de la persona de CMD Certification que incurra en esta conducta inapropiada. CMD se opone a prácticas discriminatorias, incluyendo las que se derivan de los procesos de apelación.

2. QUEJAS

*L*a resolución de cualquier queja recibida por *CMD CERTIFICATION* aumenta la capacidad de la organización para mejor sus servicios; estas se procesan de manera constructiva, imparcial, equitativa y oportuna.

Cuando cualquier persona desea interponer una queja contra CMD o cualquiera de las personas u organizaciones certificadas por CMD Certification, puede usar los siguientes medios:

d) Presentación de su queja a través del correo electrónico info@cmdcertification.com.co
e) Carta escrita, escaneada y firmada, enviada al correo electrónico info@cmdcertification.com.co
f) Carta escrita y firmada a la dirección física de recibo de correspondencia.

En su texto debe hacer una clara descripción de los hechos que motivan su insatisfacción, indicando de manera clara cuáles personas son las causantes de su insatisfacción.

La Queja es recibida y analizada por la gerencia, o el Gerente de Certificación, por alguno de los evaluadores, o auditores en caso de existir inhabilidad por la Gerencia de *CMD Certification*; se deberá tomar o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido en el objeto de la queja.

La gerencia, el evaluador o auditor designado, revisan el contexto de la queja, analizan los hechos reportados, de ser necesario piden ampliación de la descripción al solicitante y piden su versión a la persona o personas sobre las cuales se presenta la queja, incluyendo a clientes (personas u organizaciones) certificadas.

Una vez se tiene claridad del contexto y la información de las partes interesadas, el responsable de dar tratamiento a la queja debe validarla formalmente, lo que significa que solo se dará tratamiento a quejas válidas relacionadas con las actividades de CMD Certification o del comportamiento y desempeño de clientes certificados acorde a los requisitos del esquema de certificación o sistemas de gestión.

Cuando la queja es válida, el responsable designado toma una decisión libre de cualquier interés adicional al de los requisitos, asegurando la ausencia de parcialidades por quien toma la decisión.

Si la queja es relativa a un cliente certificado, el Gerente de certificación la comunica por escrito a dicho cliente dentro de los **3 días hábiles** siguientes a su recepción, solicitando que dentro de los **15 días calendario** remita respuesta CMD Certification incluyendo el plan de acción o la acción correctiva tomada según sea pertinente y posteriormente, de acuerdo con las fechas de ejecución establecidas, el envío de las evidencias de implementación y cierre de la misma. Esta información la incluye en el programa de auditoría con el fin de asegurar la verificación de eficacia en la auditoría siguiente. En este caso, como parte del tratamiento de la queja, puede ser necesario llevar a cabo una auditoría especial al sistema de gestión del cliente certificado.

La persona que recibe la Queja debe comunicar al solicitante (persona u organización) el acuso de recibo, dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción de esta.

En la medida que avanza el proceso de análisis debe informarse al solicitante (persona u organización) el estado de su solicitud siempre que la respuesta tarde más de **15 días hábiles**. Es posible que sea necesaria la suspensión de una certificación de (personas o sistemas de gestión) otorgada o la realización de una nueva evaluación extraordinaria, en cuyo caso la respuesta podrá tardar más de los 15 días hábiles.

El resultado del análisis y conclusión de la queja debe notificarse al solicitante (persona u organización) en un lapso de tiempo no mayor a **16 días hábiles**, en los casos en que sea posible y pertinente dar una respuesta.

Una vez se toma la decisión, se deben hacer los ajustes pertinentes que hayan sido resultado de la misma. El manejo de la información de los resultados de la queja, incluyendo el tratamiento requerido, se manejará de forma confidencial, protegiendo los derechos de las personas interesadas en este proceso.

Si el resultado de la solución a la queja muestra una deficiencia en los procesos de certificación, el hecho será tratado por el responsable técnico mediante las correcciones y acciones correctivas a que haya lugar.

CMD Certification debe divulgar entre su personal, evaluadores, auditores los resultados de las quejas, con el fin de que haya un aprendizaje y se apunte a la mejora continua del servicio.

Si se llegara a tomar una acción discriminatoria en contra de la persona u organización que presenta la queja, se tomarán las acciones disciplinarias pertinentes en contra de la persona de CMD que incurra en esta conducta inapropiada. *CMD Certification* se opone a prácticas discriminatorias, incluyendo las que se derivan de los procesos de quejas.

CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL CAMBIO**
1	26/Feb/2019	Primera versión emitida.
2	20/Ene/2020	Actualización proceso de Certificación de Sistemas de Gestión
3	28/04/2020	Se incluye al Coordinador de CMD Learning como alterno de decisión en apelaciones
4	17/05/2020	En 1. Se incluyen condiciones y tiempo para presentar la apelación y el acuso de recibo desde que llega la apelación. Se incluye en 2. El tiempo en que se dará el acuso de recibo desde que llega la queja y las condiciones en la remisión de una queja válida relativa a un cliente certificado en un plazo oportuno
5	30/06/2023	Los nombres de los cargos de Coordinadora de certificación y Coordinadora Comercial cambian a Gerente de certificación y Gerente comercial