


VERSION:2	APELACIONES	
FECHA:2020/01/21		
CODIGO: DE.07.00.07		

- **Apelación**

NCL CERTIFICACIONES S.A.S. entiende como apelaciones las solicitudes realizadas por una persona (solicitante, candidato o persona certificada) para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo, relacionada con su certificación.

NCL CERTIFICACIONES SAS considera como valido un proceso de apelación en las siguientes situaciones:

1. Cuando una persona se encuentre inconforme o en duda del resultado obtenido o del criterio del Examinador o de la persona que tome la decisión final de aprobación. 3.19
2. Cuando una persona considere que se incumplió el reglamento, políticas, código de ética, imparcialidad, confidencialidad, procedimiento de certificaciones, derechos y deberes.
3. Cuando una persona se encuentre en desacuerdo con el procedimiento de renovación y/o suspensión.

- **Proceso de recepción de una apelación:**

Para NCL CERTIFICACIONES S.A.S. las apelaciones, quejas o reclamos se pueden radicar por 3 medios diferentes:

1. Página web: en la página web, podrán encontrar la opción de radicar. Donde deberán presentar su apelación. Y seguido a esto, la persona encargada de NCL CERTIFICACIONES S.A.S. se contactará para iniciar el proceso de investigación.
2. Correo electrónico: tanto en la página web como al momento de emitir certificados, se hace entrega de los números de contacto y correos a los que la persona puede presentar su apelación.
3. Oficinas: en la sede de NCL CERTIFICACIONES S.A.S. se puede radicar la apelación y seguido a esto se procederá a iniciar con el proceso a continuación descrito.

- **Validación de una apelación**

Una vez recepcionada la apelación, se reúnen los colaboradores del OCP, Gerente, Certificador, Examinador y Coordinadora de calidad para analizar la solicitud recibida este análisis se lleva a cabo mediante la revisión y verificación de la documentación recibida y enviada desde el momento de la

VERSION:2	APELACIONES	
FECHA:2020/01/21		
CODIGO: DE.07.00.07		

solicitud hasta la certificación o hasta donde el proceso halla surgido con el solicitante. En este proceso se determina si la apelación recibida se considera como valida o invalida, en cualquiera de los casos el OCP tiene ocho (8) días hábiles para dar respuesta a la apelación.

- **Apelación inválida:**

En caso que la apelación sea determinada como invalida, NCL CERTIFICACIONES S.A.S. emitirá una comunicación informando el resultado del proceso sea de manera física o vía correo electrónico, esto dependiendo el medio de comunicación especificado por el solicitante.

- **Apelación válida:**

En caso que la apelación sea determinada como válida, el Coordinador de calidad deberá iniciar el proceso de investigación y seguimiento para tomar las acciones correctivas y preventivas correspondientes al caso, esto junto a la Gerencia. Toda apelación será tratada por personal diferente al que intervino en el objeto de la apelación.

De estos casos de apelación se determinarán soluciones que puedan servir para casos tipo o similares. Luego de realizar el proceso debido, el Coordinador de Calidad procederá a informar al solicitante sobre la decisión tomada por NCL CERTIFICACIONES S.A.S., de acuerdo a esto se dará cumplimiento a las políticas de confidencialidad y se hará entrega de una respuesta, junto a un informe del proceso al cuál se expuso el caso en un periodo no mayor a 10 días.

VERSION:2	APELACIONES	
FECHA:2020/01/21		
CODIGO: DE.07.00.07		

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	OBSERVACIÓN	FECHA
001	Elaboración del documento	05/03/2017
002	Modificación según recomendaciones de Auditoria Interna	21/01/2020