

Circular CG-011-2025

Procedimiento de Apelaciones y Quejas

Código: CG-011-2025

Fecha de emisión: 23 de mayo de 2025

Emitido por: Dirección General

Alcance: Partes interesadas

Procedimiento de Apelaciones y Quejas

1. Propósito

Describir el procedimiento para la gestión de apelaciones y quejas de manera sistemática, justa y no discriminatoria, garantizando que las preocupaciones de los apelantes o reclamantes sean tratadas de forma objetiva, imparcial y dentro de plazos establecidos.

Este procedimiento tiene como finalidad fortalecer la transparencia, la confianza y la responsabilidad en los procesos de certificación de Certus Globalis S.A. (CGL).

2. Alcance

Esta política se aplica a:

Todas las apelaciones presentadas por solicitantes, clientes certificados o terceros en relación con decisiones adoptadas por CGL.

Todas las quejas relacionadas con las operaciones de certificación de CGL, su personal, auditores o clientes certificados.

Reclamos administrativos o relacionados con la calidad del servicio prestado por CGL.

3. Responsabilidad

El Director General o la Alta Dirección de CGL es responsable de:

- a) Garantizar la eficacia del sistema de gestión de quejas y apelaciones.
- b) Mantener la transparencia, imparcialidad y confidencialidad del proceso.
- c) Asegurar que los registros relacionados se mantengan adecuadamente y sean revisados durante auditorías internas y externas.

4. Procedimiento de Apelaciones

4.1 Introducción

CGL reconoce el derecho de cualquier solicitante, organización certificada o parte interesada a presentar una apelación contra decisiones adoptadas por el organismo.

Las apelaciones pueden referirse a:

- a) decisiones de certificación
- b) hallazgos de auditoría

Circular CG-011-2025

Procedimiento de Apelaciones y Quejas

- c) resultados de evaluaciones
- d) aplicación de procedimientos

Las apelaciones serán revisadas por un Panel de Apelaciones independiente, cuya decisión será considerada final.

4.2 Administración de Apelaciones

4.2.1 Presentación de la apelación

- a) Las apelaciones deberán presentarse por escrito dentro de los 14 días calendario posteriores a la notificación de la decisión impugnada.
- b) El apelante deberá indicar claramente los fundamentos de la apelación e incluir la documentación de respaldo.
- c) CGL acusará recibo de la apelación dentro de los 5 días hábiles, informando los pasos siguientes del proceso.

4.2.2 Registro y conservación de registros

- a) Las apelaciones serán registradas en el Registro de Apelaciones.
- b) Toda la documentación relacionada será archivada y protegida adecuadamente.
- c) El proceso incluirá el seguimiento de las acciones correctivas o decisiones derivadas.

4.2.3 Constitución del Panel de Apelaciones

- a) La Alta Dirección informará al Comité de Imparcialidad.
- b) Se conformará un Panel de Apelaciones compuesto por:
 - a. un presidente
 - b. dos expertos técnicos independientes
- c) El apelante podrá objetar la participación de cualquier miembro del panel por motivos razonables.
- d) Ningún miembro del panel podrá haber participado previamente en la decisión objeto de apelación.

Este mecanismo garantiza la independencia e imparcialidad del proceso.

4.2.4 Reunión del Panel de Apelaciones

- a) El panel se reunirá dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la apelación.
- b) El apelante recibirá una notificación con 7 días de anticipación.
- c) La decisión original de CGL permanecerá vigente hasta que se emita la resolución final.

4.2.5 Deliberación y decisión

- a) El Panel escuchará tanto al apelante como a los representantes de CGL.
- b) Las deliberaciones se realizarán de manera confidencial.
- c) La decisión final será adoptada por mayoría simple.
- d) El apelante será informado del resultado dentro de los 7 días posteriores a la decisión.

Circular CG-011-2025

Procedimiento de Apelaciones y Quejas

4.2.6 Independencia e imparcialidad

- a) Ninguna persona involucrada en la decisión original participará en la resolución de la apelación.
- b) Los revisores actuarán con independencia y basarán sus conclusiones en evidencia objetiva.

4.2.7 No discriminación

- a) CGL garantiza que la presentación de una apelación no generará represalias.
- b) El apelante recibirá una notificación formal de cierre una vez concluido el proceso.

5. Procedimiento de Quejas

5.1 Introducción

Cualquier parte interesada, solicitante, cliente certificado o entidad pública puede presentar una queja relacionada con:

- el proceso de certificación
- la conducta de auditores o personal
- las actividades de clientes certificados

El proceso de quejas está diseñado para garantizar respuesta oportuna, confidencialidad y trato justo.

5.2 Gestión de quejas

5.2.1 Recepción inicial

Las quejas pueden presentarse mediante:

- correo electrónico
- teléfono
- formulario web
- comunicación escrita

Cada queja será registrada en el Registro de Quejas.

La identidad del reclamante será tratada con confidencialidad en la medida de lo posible.

5.2.2 Quejas relacionadas con clientes certificados

Cuando la queja esté relacionada con un cliente certificado:

- CGL designará un auditor independiente para investigar el caso.
- El cliente certificado será informado dentro de los 14 días.
- Podrá realizarse una auditoría adicional si se considera necesario.
- Se requerirá análisis de causa raíz y acciones correctivas.
- Las quejas contra personal de CGL serán tratadas directamente por el Comité de Imparcialidad.

Circular CG-011-2025

Procedimiento de Apelaciones y Quejas

Las quejas deberán resolverse en un plazo máximo de 45 días hábiles.

5.3 Acciones derivadas de quejas

CGL garantizará que:

- a) cada queja sea investigada y resuelta oportunamente
- b) el reclamante sea informado sobre los resultados de la investigación
- c) se documente formalmente el cierre de la queja
- d) se implementen acciones correctivas y preventivas cuando corresponda
- e) los resultados sean revisados durante la Revisión por la Dirección

Si la investigación requiere más tiempo, el reclamante recibirá actualizaciones periódicas.

5.4 Escalamiento

Si el reclamante no está conforme con la resolución:

- a) podrá escalar la queja ante el organismo de acreditación correspondiente
- b) los casos no resueltos dentro de los plazos establecidos serán revisados por la Alta Dirección
- c) situaciones críticas podrán ser comunicadas al organismo de acreditación para supervisión

6. Información de contacto

Las apelaciones o quejas pueden enviarse a:

Certus Globalis S.A.

Correo electrónico: info@certusglobalis.com

+1 727 7108536

Sitio web: www.certusglobalis.com

Declaración final

CGL considera que las apelaciones y quejas no son conflictos, sino oportunidades para fortalecer la transparencia, mejorar sus procesos y consolidar la confianza en sus actividades de certificación.