

QUEJAS Y APELACIONES

El **CCS** tiene a disposición de nuestros clientes y partes interesadas, personal que le podrá atender su queja o apelación y felicitaciones de manera apropiada y oportuna.

Lo invitamos a consultar en nuestra página <https://ccs.org.co/certificacion/> en la opción de **Mecanismos de Quejas y Apelaciones** la información relacionada, y si desea presentar una felicitación, sugerencia, queja o comentario sobre alguno de nuestros productos o servicios, comuníquese a nuestro PBX: (57 -1) 9191920 opción (3).





QUEJAS

RECURSO DE APELACIÓN

ESCRIBIR CASO 1: Apelación de la negación, suspensión, reducción, o retiro la certificación.



1. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Informa mediante comunicación dirigida al representante registrado de la empresa cliente las decisiones del comité de certificación mediante correo ordinario o mediante correo electrónico.

2. EMPRESA CLIENTE

Presenta apelación mediante un escrito dirigido a la dirección técnica dentro de los cinco **(5) días** hábiles por medio de entrega física y radicación en el CCS o mediante correo electrónico al recibo de la comunicación de la decisión del Comité de Certificación.

RECURSO DE APELACIÓN



3. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

- > Revisa la decisión del comité de certificación.
- > Si la documentación remitida por el cliente está incompleta se envía carta a la empresa solicitando información adicional.
- > Si se considera necesario para tomar la decisión de apelación realizar una auditoría adicional, se solicita al coordinador de certificación para su respectiva programación.
- > Una vez realizada la investigación, el Comité de apelaciones deberá decidir sobre la apelación en un plazo no mayor de quince **(15) días** hábiles a la presentación de la apelación.
- > Cuando el Comité de Apelación considere que es necesario la realización de una auditoria adicional el plazo para decidir se extenderá hasta por diez **(10) días** hábiles.
- > Ratifica la decisión inicial tomada por el comité de certificación o Modificar la decisión inicial para dar cumplimiento a la resolución de apelación.

4. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Comunica la decisión a la empresa cliente o cliente certificado.

RECURSO DE APELACIÓN

ESCRIBIR CASO 2: Apelación del rechazo de la solicitud de certificación o la realización de la auditoría.

1. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Informa mediante comunicación suscrita al representante de la empresa cliente, la decisión de apelación del rechazo de la solicitud de certificación o la realización de la auditoría de manera física o electrónica.

2. EMPRESA CLIENTE

Solicita recurso de apelación por escrito dirigido a la Dirección Técnica. Presentar durante los cinco **(5) días** hábiles siguientes al recibo de la comunicación de la decisión, mediante entrega física y radicación en el ces o mediante correo electrónico, en ambos casos dentro de dicho plazo.

RECURSO DE APELACIÓN

3. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Revisa si la documentación remitida por el cliente está completa, en caso contrario enviar carta a la Empresa solicitando información adicional.

4. DIRECTOR TÉCNICO

Una vez realizada la investigación se debe tomar una decisión sobre la apelación en un plazo no mayor de quince **(15 días)** hábiles a la presentación de la apelación. Ratifica la decisión inicial tomada o Modificar la decisión inicial para dar cumplimiento a la resolución de apelación.

5. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Comunica la decisión a la empresa cliente o cliente certificado.

RECURSO DE APELACIÓN

ESCRIBIR CASO 3: Apelación de no conformidades, de solicitudes de acciones correctivas y sobre la suficiencia y eficacia de las correcciones y acciones propuestas

1. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Informa mediante comunicación suscrita al representante de la empresa cliente, la decisión de apelación de no conformidades, de solicitudes de acciones correctivas y sobre la suficiencia y eficacia de las correcciones y acciones propuestas.

2. CLIENTE CERTIFICADO

Solicita recurso de apelación por escrito dirigido a la Dirección Técnica. Presenta durante los cinco **(5) días** hábiles a la fecha de reunión de cierre en la que se determinan las no conformidades y la solicitud de acciones correctivas, o en la fecha en que se rechazan las correcciones y/o acciones propuestas, mediante entrega física y radicación en el ces o mediante correo electrónico, en ambos casos dentro de dicho plazo.

RECURSO DE APELACIÓN

3. COMITÉ DE APELACIÓN

Revisa si la documentación remitida por el cliente está completa, en caso contrario enviar carta a la Empresa solicitando información adicional.

Una vez realizada la investigación decidir sobre la apelación en un plazo no mayor de cinco **(5) días** hábiles siguientes a la presentación de la apelación.

Ratifica la decisión inicial tomada o Modificar la decisión inicial para dar cumplimiento la resolución de apelación.

4. COORDINADOR DE CERTIFICACIÓN

Comunica la decisión a la empresa cliente o cliente certificado.

SERVICIO DE GARANTÍA

A través de la **LÍNEA ÉTICA PBX: (57-1) 9191920** opción (3) y luego opción (2), informe toda conducta fraudulenta o irregular en el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas con el La información enviada por usted se manejará con los más altos estándares de confidencialidad, objetividad e imparcialidad.

Esta información será revisada exclusivamente por la Presidencia Ejecutiva del **Consejo Colombiano de Seguridad**.

La información aquí registrada tiene como fin detectar desviaciones al proceso, para tomar acciones correctivas oportunamente frente a los posibles fraudes o actos que están en contra de la ética y que puedan afectar la calidad del servicio y la imagen institucional del **Consejo Colombiano de Seguridad**.

LÍNEA
ÉTICA



GRACIAS