




# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 <b>Coordinadora de Calidad CUC-SAS</b> Fecha: 09-01-2024	 <b>Gerente General CUC-SAS</b> Fecha: 11-01-2024	 <b>Gerente General CUC-SAS</b> Fecha: 11-01-2024

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁG. REVISADAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
0	21/10/2022	N/A	Implementación	Coordinación de Calidad

## **1. OBJETIVO**

Este documento establece los lineamientos mediante los cuales CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S (CUC-SAS), establece los Términos y Condiciones del Servicio de Certificación de Productos, Procesos y/o Servicios, cumpliendo con lo establecido en el requisito 4.6 Información Disponible al Público de la norma ISO/IEC 17065:2012.

## **2. ALCANCE**

Este documento aplica a todo el público que requiera los términos y condiciones establecidos y aplicables para el Servicio de Certificación de Productos, Procesos y/o Servicios de CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S (CUC-SAS).

## **3. REGISTROS DE REFERENCIA**

**SGC-FOR-04** “Quejas, Apelaciones, Reclamos y Denuncias”.

## **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **4.1 ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN**

CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S, es una empresa, de capital privado, con fines de lucro, legalmente constituida en Colombia para realizar diferentes actividades de Certificación e Inspección de Productos, Procesos y/o Servicios. Obteniendo sus recursos financieros, a través del desarrollo de su objeto social, como es la prestación de servicios de inspección, supervisión y certificación de la calidad, certificación forestal, pesquera y pecuaria por sistemas de producción, bajo estándares y normas nacionales e internacionales, tal y como se encuentra establecido en el Certificado de Existencia y Representación Legal de CUC-SAS.

**Principales actividades de CUC-SAS para el Alcance de la Certificación de la Ley Chilena 19162:**

DENTRO DEL ALCANCE		
Producto	Norma / Documentos de referencia / Procedimientos	Modelo/ Esquema de Certificación
<p align="center"><b>Carne de Ganado</b></p> <p>(Clasificación, Tipificación y Nomenclatura de Carnes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 19162 Ministerio de Agricultura “Establece Sistema Obligatorio de Clasificación de Ganado, Tipificación y Nomenclatura de sus Carnes y Regula Funcionamiento de Mataderos, Frigoríficos y Establecimientos de la Industria de la Carne”. Publicado en el Diario Oficial del 07/09/1992. Última versión 03/07/2009.</li> <li>▪ Decreto 239 Reglamento General del Sistema Obligatorio de Clasificación de ganado, tipificación, marca y comercialización de carne bovina emitido por el Ministerio de Agricultura de Chile del 26 de octubre de 1993.</li> <li>▪ NCh 1423/1994 Ganado Bovino, Terminología y Clasificación.</li> <li>▪ NCh 1306/2015 Canales de Bovino, Definiciones y tipificación - Ley N° 19162 Ministerio de Agricultura de Chile.</li> <li>▪ NCh 1424/2002 Canales de Bovino, Marcas de tipificación - Ley N° 19162 Ministerio de Agricultura de Chile.</li> <li>▪ NCh 1596/1999 Cortes menores o básicos de la carne bovina - Ley N° 19162 Ministerio de Agricultura de Chile.</li> </ul>	<p>ISO/IEC 17067:2013. Esquema 1b</p>
<p><b>Medios de Transporte de Carnes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Supremo N° 240/93 modificado por el Decreto Supremo N° 484/97 modificado por el Decreto Supremo N° 5/05 - Título III Artículo 11 del Reglamento General de Transporte de Ganado Bovino y de Carnes.</li> </ul>	<p>ISO/IEC 17067:2013. Esquema 1ª</p>

## **4.2 LINEAMIENTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES TRAS LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD**

### **4.2.1 Otorgamiento y Mantenimiento de la Certificación:**

Cuando CUC-SAS, verifica que los requisitos del producto fueron cumplidos otorga la certificación del producto, la cual es mantenida mientras nuestros Clientes cumplan con lo estipulado en el contrato y/o acuerdo respectivo. Adicionalmente, el Gerente General es el responsable de velar por el cumplimiento de dichos contratos.

CUC-SAS, reevalúa el mantenimiento de los servicios de certificación en caso de:

- a) Cambios que afecten significativamente las especificaciones del producto;
- b) Cambios en las normas u otros documentos, con respecto a los cuales se certifica producto, y
- c) Cambio en el propietario, estructura o gerencia del cliente, si es relevante o cualquier otra información que indique que el producto puede no continuar cumpliendo con los requisitos de esta certificación.

### **4.2.2 Ampliación o Reducción del Alcance de la Certificación**

Para el Sistema de Certificación de la Ley Chilena 19162, dada la estructura del esquema de certificación los certificados se emiten como resultado de una actividad puntual y como no son objeto de seguimiento no aplican ampliaciones o reducciones, el único caso que se podría dar es desde el contrato de servicio en donde se podrá ampliar (incluir productos o sitios) o reducir (retirar sitios) el alcance del servicio contemplada en la solicitud de certificación, siempre que el cliente lo solicite formalmente, por medio de una nueva solicitud de certificación y contrato de servicios adicional (que reemplace el anterior), y toda vez que cumpla con las disposiciones legales establecidas en la legislación vigente.

### **4.2.3 Suspensión de la Certificación**

CUC-SAS, suspenderá la certificación por los siguientes motivos:

- a. Por petición de la empresa solicitante del servicio;
- b. Por inhabilitación de la autoridad regulatoria correspondiente.

La suspensión es comunicada a nuestros Clientes, y se toman las acciones conforme a nuestros esquemas, realizando las modificaciones necesarias en todos los documentos formales de la certificación, incluyendo la información pública y las autorizaciones de usos de marcas de conformidad con el fin de garantizar que no se haga referencia a que el producto sigue estando certificado.

Posteriormente, se asigna un responsable competente y con conocimiento acerca de las certificaciones suspendidas para que elabore y comunique al Cliente:

- a) Las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los productos de acuerdo con el esquema de la certificación.
- b) Cualquier otra acción requerida por el esquema de certificación.

Todas las acciones que busquen resolver la suspensión para un esquema de certificación (evaluación, revisión, o decisión), deben tener en cuenta los requisitos indicados en la norma y tendrán que ser resueltas en un tiempo menor o igual a 3 (tres) meses.

#### **4.2.4 Cancelación o Retiro de la Certificación**

CUC-SAS, cancelará o retirará los servicios de certificación en los siguientes casos:

- a. Incumplimiento por parte del Cliente de alguna de las cláusulas estipuladas en el contrato o acuerdo de Servicio de Certificación;
- b. Incumplimiento y/o atrasos en los pagos de la factura de servicios emitida por CUC-SAS (en más de dos oportunidades), y
- c. Cuando el Cliente incurra en presiones o actitudes que coarten la libre ejecución de los servicios de certificación de CUC-SAS.

#### **4.2.5 Finalizar la Certificación**

CUC-SAS, podrá dar por finalizada una certificación en el caso que no se cumplan con los requisitos de la certificación (establecidos en los documentos regulatorios correspondientes) y/o por solicitud del cliente y deberá tomar las acciones especificadas en el esquema de certificación, asumiendo la responsabilidad de hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación, la información pública y las autorizaciones por el uso de marcas de conformidad, con el fin de asegurarse de que estos no den indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

#### **4.2.6 Restablecimiento de la Certificación**

En el caso de que un Cliente solicite el restablecimiento de la certificación porque ha implementado las acciones correctivas que dan respuesta a los hallazgos que ocasionaron la finalización de la certificación aplicable y/o porque ha decidido volver a optar por un esquema de certificación; se realiza una nueva evaluación en sitio para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, la información recopilada es evaluada por el responsable de la revisión, quien además será el encargado de tomar una decisión objetiva en función de la información analizada. Cabe mencionar, que una vez que se decide reestablecer la certificación, realizamos todas las modificaciones en los documentos formales pertinentes, la información pública y las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, con el fin

de asegurar que existen todas las indicaciones correspondientes de que el producto es certificado.

#### **4.3 MEDIOS MEDIANTE LOS CUALES EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN OBTIENE SU APOYO FINANCIERO E INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS TARIFAS COBRADAS A LOS SOLICITANTES Y CLIENTES**

CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S (CUC-SAS), obtiene sus recursos financieros, a través del desarrollo de su objeto social, como es la prestación y/o exportación de servicios de inspección, supervisión y certificación de la calidad, cantidad y peso de cualquier mercancía, a clientes nacionales o extranjeros en puertos de cargue o descargue en territorio nacional o extranjero. La certificación de productos agrícolas primarios o elaborados, como frutas, hortalizas, cereales, flores, aceites, forrajes, semillas, miel, con sus subproductos y derivados e insumos para la agricultura, así como la certificación forestal, pesquera y pecuario por sistemas de producción, bajo estándares y normas nacionales e internacionales, tal y como se encuentra establecido en el Certificado de Existencia y Representación Legal de CUC-SAS.

En líneas generales, la organización entre sus actividades podrá incluir todos o cualquiera de los siguientes servicios: Inspecciones (evaluaciones, auditorías, inventarios y vigilancia) y Certificaciones de productos, procesos, actividades o sistemas de gestión. Cabe resaltar, que CUC-SAS, cuenta con personal calificado que se encarga de cumplir con:

- ✓ Las obligaciones legales, contables, fiscales y financieras.
- ✓ Elaborar los estados financieros y el balance general que permiten a la Gerencia General tomar las decisiones que favorezcan el retorno económico de la organización y aseguren el cumplimiento de todos los compromisos adquiridos.

##### **4.3.1 Aranceles de Certificación de Carne y Medios de Transporte de Carnes:**

Los aranceles por cobrar a cada Cliente se determinarán de acuerdo con la necesidad y cantidad de Certificadores (Evaluadores) empleados para las actividades de evaluación de la conformidad en sitio, a los días de trabajo y a la ubicación del lugar donde se realizarán las actividades de evaluación. Considerando todos estos factores se procede a realizar la oferta al cliente y una vez aprobada y firmada la oferta se planificarán las actividades necesarias para la certificación correspondiente.

#### **4.4 USO DEL LOGOTIPO DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN**

CUC-SAS, establece las condiciones con respecto el uso de las marcas de certificación (conformidad), ejerciendo un control adecuado sobre la propiedad, uso y presentación de certificados, marcas de certificación (timbres de marcaje) y de nuestro logotipo. Los certificados son de uso exclusivo de nuestros Evaluadores (Certificadores), y su firma es la

única que da validez a los mismos. Además, los certificados son enumerados, lo que permite indicar claramente la secuencia de los certificados, identificar su destino y evitar el uso fraudulento.

Del mismo modo, si los Clientes certificados, deciden utilizar el logotipo de CUC-SAS en documentos publicitarios (membretes, folletos, entre otros), deben hacer la respectiva solicitud ante CUC-SAS, quien deberá aprobarla previa publicación. Es necesario mencionar, que no está permitido el uso del logo en informes de laboratorio y/o calibración, ya que dichos documentos no se consideran como producto en este contexto.

Cada lote de producto certificado está acompañado de un Certificado en el que figura el logotipo del Organismo de Certificación. En los casos que el Cliente incumpla con las condiciones para el uso de nuestro logotipo, podremos tomar las siguientes acciones:

- Enviar una carta formal con una no conformidad (NC) por incumplimiento de los términos de contrato, y este dejará de usar en forma inmediata, el logo de CUC-SAS que incumple con el diseño;
- Retirar la certificación del producto en cuestión;
- Solicitar al cliente que retire el producto que no cumpla con las disposiciones de certificación, comunicando a quien corresponda en caso de:
  - ❖ Suspender el servicio de certificación;
  - ❖ Cancelar el servicio de certificación, y
  - ❖ Tomar otras acciones legales que nuestra Empresa considere pertinentes

La medida que se tome dependerá de la severidad del incumplimiento, de los resultados del incumplimiento y de la intencionalidad.

#### **4.4.1 Diseño de la Marca de Certificación:**

El logo de CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S, puede ser usado a todo color, así como también en blanco y negro. Cabe mencionar, que el logo debe ser reproducido en su totalidad (en una pieza) y que puede ser de cualquier tamaño. Sin embargo, nunca podrá tener un tamaño superior que el del logo de la empresa certificada impreso en el mismo documento. Ejemplos de Logotipos:





#### **4.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS SOLICITANTES, CLIENTES Y DE CUC-SAS**

**Artículo 1:** CUC-SAS, se compromete a realizar el servicio de certificación, a través de personal calificado.

**Artículo 2:** EL CLIENTE se compromete a abonar todos los costos que demanden el servicio de certificación prestado por CUC-SAS descritos en el contrato.

**Artículo 3:** CUC-SAS, asignará AL CLIENTE la cantidad de personal debidamente calificado, que estime conveniente para la realización de la certificación.

**Artículo 4:** Queda a cargo en forma exclusiva y excluyente de CUC-SAS la contratación de dicho personal, asumiendo la responsabilidad y garantizando que no exista conflicto de intereses.

**Artículo 5:** EL CLIENTE, aceptará el equipo evaluador que CUC-SAS, designe para realizar las tareas de evaluación y certificación en sus instalaciones.

**Artículo 6:** Todo el personal administrativo y técnico de CUC-SAS, se compromete a mantener la confidencialidad con relación a la información obtenida en el proceso de certificación, servicio prestado bajo los términos del presente contrato.

**Artículo 7:** CUC-SAS, pone a disposición DEL CLIENTE el formulario SGC-FOR-04 “Quejas, Apelaciones, Reclamos y Denuncias”, para presentar a través de este, cualquier inquietud vinculada con las actividades de evaluación y certificación, pudiendo hacerlo por cualquier vía pertinente (escrita, WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica, entre otras), y se compromete a dar una respuesta oportuna (véase el punto 4.6).

**Artículo 8:** El precio de la prestación del servicio será fijado y firmado de común acuerdo por EL Cliente y CUC-SAS. El servicio de certificación se abona por adelantado, independientemente del resultado de la certificación. Anualmente, las tarifas serán revisadas previo a la renovación automática del contrato.

El pago de lo estipulado será abonado dentro de los 10 días de presentada la factura emitida por CUC-SAS.

Los gastos que devenguen de la evaluación como son: gastos de auditorías, y gastos de impresión de formularios para la evaluación correrán por cuenta DEL CLIENTE.

**Artículo 9:** EL CLIENTE se compromete a disponer y garantizar la seguridad de un lugar físico a ser destinado para el trabajo, la emisión de certificados y el archivo de los documentos y registros generados en el proceso de certificación, así mismo debe proveer al personal del uniforme, útiles e internet necesarios para mantener los archivos en orden y el apoyo logístico que le sea requerido.

**Artículo 10:** La falta de pago en tiempo y forma del servicio de la certificación, por parte **DEL CLIENTE**, constituye causal de anulación del contrato, quedando **CUC-SAS**, habilitado para proceder al retiro del servicio, en el supuesto de que el mismo se encuentre en curso de ejecución, al igual que del personal.

**Artículo 11:** Ambas partes podrán anular en cualquier momento y sin motivo alguno el contrato mediante comunicación escrita, con por lo menos, 30 días de anticipación, debiendo **EL CLIENTE** cancelar el 100% de los conceptos establecidos en el anexo A del mes en que se produce la cancelación.

**Artículo 12:** **EL CLIENTE** manifiesta conocer, entender y aceptar los términos del Sistema de Certificación de Productos, Procesos y/o Servicios y se compromete a:

- Cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del programa de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando **CUC-SAS**, lo solicite;
- Seguir cumpliendo con los requisitos establecidos para el producto, proceso y/o servicio certificado;
- Hacer los arreglos necesarios para la conducción de la evaluación, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso a las ubicaciones, las áreas, el personal para los efectos de la evaluación;
- Investigar las quejas (sobre el alcance para el que se otorgó la Certificación), tomar acciones adecuadas, documentarlas, conservar los registros, y ponerlos a disposición de **CUC-SAS**, cuando se les solicita;
- Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación;
- Cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
- Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;
- Permitir la participación de observadores previa comunicación de **CUC-SAS**, y aprobación **DEL CLIENTE**.
- Hacer los reclamos a **CUC-SAS**, con respecto a la certificación sólo sobre el alcance para el que se otorgó la Certificación por los medios disponibles;
- No emplear la certificación de su producto de manera tal, que nuestra empresa pierda prestigio y no incluir ninguna declaración con respecto a la certificación de su producto, que nuestra empresa pueda considerar como errónea o no autorizada;
- Devolver todos los documentos de certificación que nuestra empresa le solicite luego de la suspensión, retiro o finalización de la certificación, deteniendo su uso de todo asunto publicitario que contenga cualquier referencia a ella;

- Si **EL CLIENTE** suministra copias de los documentos de certificación a otros, se debe reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
- Esforzarse por garantizar que ni el certificado ni el informe, ni cualquier parte de ellos se utilice de manera engañosa;
- Cumplir con los requisitos de nuestra empresa o los especificados por el esquema de certificación, al hacer referencia a la certificación del producto en medios de comunicación (documentos, folletos o publicidad);
- Reservarse comentarios subjetivos de la certificación realizada en su establecimiento, o que tenga vínculo directo o indirecto con aspectos técnicos de la certificación;
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar que toda información en relación con el método de inspección empleado por **CUC-SAS** sea tratado de manera confidencial. Asimismo, no divulgará ninguna información sobre el método de inspección a terceros, sin el consentimiento previo y por escrito de **CUC-SAS**, salvo que la ley y/o los documentos lo requieran;
- Usar la certificación sólo para indicar que los productos son certificados de conformidad con normas específicas;
- Informar a **CUC-SAS**, acerca de los cambios que pueden afectar la capacidad para cumplir con los requisitos de Certificación vía correo electrónico a [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com) o a través de cualquier medio disponible. Entre los cambios que deben ser notificados tenemos: Condición Legal, comercial, de organización o propiedad; organización y gestión (directivos, personal clave, personal que toma las decisiones o personal técnico); modificaciones en el producto, o el método de producción; o cualquier otro cambio importante que pueda impactar el proceso de certificación.

#### **4.6 INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE RECLAMOS Y APELACIONES.**

##### **4.6.1 Definiciones**

**Apelaciones:** solicitud formal a CUC-SAS, por parte de un cliente para que se reconsidere toda decisión desfavorable adoptada en su contra; cuyo resultado debe ser comunicado al cliente mediante una notificación formal.

**Queja:** expresión formal de insatisfacción de cualquier persona u organización relacionada con las actividades que ejecuta CUC-SAS, las cuales ameritan que emprendamos acciones o medidas para su corrección siempre y cuando estén dentro del alcance de nuestra certificación; el resultado debe ser comunicado al cliente.

**Reclamo:** solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas ni apelaciones.

**Denuncia:** expresión de insatisfacción o acusación de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CUC-SAS, que no está completamente justificada para ser clasificada como una queja, pero que amerita una respuesta. Cabe mencionar, que las denuncias pueden ser anónimas y/o confidenciales.

**Nota 1:** una queja, apelación y/o reclamo puede resultar en una mejora.

**Nota 2:** en los casos que este documento haga referencia a días, éstos serán considerados como días calendario, a menos que se especifiquen como días hábiles.

#### 4.6.2 Condiciones Generales

El formulario **SGC-FOR-04** para expresar una petición (quejas, apelaciones, reclamos y denuncias), puede ser solicitado por cualquier cliente o parte interesada vía correo electrónico a [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com), para ser diligenciado en español y posteriormente puede ser enviado a la misma dirección de correo electrónico o en su defecto entregado a cualquier miembro de CUC-SAS, quien será el encargado de entregarlo al personal de Calidad.

#### 4.6.3 Gestión de las Quejas

- a) La queja debe ser enviada al correo electrónico: [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com) dentro de las 6 (seis) semanas posteriores al evento que dio lugar a la misma; si la queja está incompleta, CUC-SAS puede considerar la queja inaceptable y rechazar el manejo de esta.
- b) Cuando los clientes presenten sus quejas verbalmente; un colaborador de CUC-SAS tomará nota de toda la información proporcionada y le enviará un correo electrónico con la información recolectada al cliente o parte interesada, para que este confirme la fiabilidad de esta. Una vez confirmada la información, nuestro colaborador remitirá la queja al correo [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com).
- c) La decisión sobre la aceptación de una queja recae en la Coordinación de Calidad (CC). Cabe resaltar, que solo son aceptadas las quejas que están dentro de nuestro alcance de certificación. Y en los casos que no esté relacionada a alguna de las actividades que CUC-SAS ejecuta, la CC informará al cliente que la queja es inadmisibles vía correo electrónico.
- d) Después de la aceptación, la gestión de la queja es asignada por la CC. Las quejas en relación con las operaciones son asignadas al Supervisor de Operaciones (SOP); las quejas en relación con el comportamiento del personal y/o ejecución del trabajo se asignan al responsable de Talento Humano. Las quejas graves serán gestionadas por la CC; y en los casos que lo ameriten serán consultadas al Comité de Imparcialidad. En los casos que se presenten quejas informales estas serán manejadas en reuniones de trabajo.
- e) El personal responsable de gestionar una queja será diferente de aquellos que estuvieron involucrados en alguna de las actividades de certificación relacionadas con la queja. Todo

miembro del personal, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al Cliente en cuestión o hayan sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 años anteriores a la presentación de la queja, no participarán en la revisión o aprobación de la resolución de la queja de dicho cliente.

- f) La Coordinación de Calidad confirma la recepción de la queja por escrito, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de esta. Esta confirmación debe indicar al menos:
- ✓ Su aceptación, si la queja está relacionada a las actividades de certificación que CUC-SAS ejecuta.
  - ✓ Plazo para gestión de la queja, máximo 60 días hábiles desde la confirmación de recibo (teniendo como premisa resolverla en el menor tiempo posible).
  - ✓ Persona asignada para gestionar y solventar la queja.
- g) La persona responsable de gestionar la queja recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). El compromiso de CUC-SAS es tratar de buscar una solución oportuna para la queja, ejecutando cualquier acción subsecuente necesaria para solucionarla. Además, realizaremos un plan de acción que incluirá: análisis de causa raíz, correcciones y acciones correctivas en los casos que aplique, teniendo como premisa solucionar efectivamente la queja.
- h) La persona responsable informará al involucrado (Cliente y/o Parte Interesada), en los casos que se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo de interés para la investigación y resolución de la queja.
- i) En los casos que lo ameriten, la persona responsable mantendrá informado al cliente del progreso en la evaluación de la queja, especialmente cuando los plazos estén en riesgo de extenderse.
- j) Cuando la queja no pueda ser resuelta en el tiempo previsto, la persona responsable notificará al cliente la necesidad de ampliar el tiempo.
- k) La persona responsable informa al demandante los resultados en el tiempo establecido; esta respuesta es enviada mediante una carta formal al involucrado (Cliente y/o Parte Interesada). Este comunicado de respuesta debe finalizar con la siguiente cita: ***Mediante este comunicado se da por finalizado el proceso de queja.***
- l) Tener en cuenta que la presentación, investigación y decisión sobre una queja no deberá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el demandante (Cliente y/o Parte Interesada).
- m) En los casos que el involucrado (Cliente y/o Parte Interesada) no este conforme con los resultados, podrá presentar por única vez, una nueva queja, que será gestionada por una instancia superior, en un plazo de 30 días hábiles, transcurrido este lapso se emitirá una respuesta por escrito. Al término de 30 días hábiles, CUC-SAS dará por finalizado el proceso de queja automáticamente.

- n) Registro de la queja: la Coordinación de Calidad registra toda la información referente a la queja (recepción, análisis, solución, entre otros) en un archivo digital del cliente involucrado y en los casos que aplique los registros físicos serán almacenados en las carpetas correspondientes.

Es importante mencionar, que toda la información relativa al Cliente, obtenida por esta vía (quejas, reclamos, apelaciones, denuncias o de autoridades reglamentarias), es tratada en forma confidencial.

#### **4.6.4 Gestión de las Apelaciones**

- a) La solicitud de apelación debe ser enviada al correo electrónico: [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com), inmediatamente después de la decisión de certificación.
- b) En el Contrato de Servicios se establecen los siguientes aspectos en relación con las apelaciones:
- La apelación solicita la reconsideración de una decisión adoptada en relación con el tema de la auditoría en cuestión.
  - El plazo máximo para recibir la apelación es de seis (6) semanas posteriores a la decisión de certificación.
  - El Cliente puede enviar las solicitudes de apelaciones por escrito únicamente a la oficina de CONTROL UNION COLOMBIA S.A.S (CUC-SAS).
- c) Si la apelación está incompleta, CUC-SAS puede desestimarla y descartarla.
- d) La decisión sobre la aceptación de la apelación recae en la Coordinación de Calidad, y los aspectos que tendrá en cuenta para la aceptación es que la apelación esté relacionada con una decisión de certificación tomada dentro del lapso establecido. Si la apelación no tiene relación con la actividad de certificación, la CC informará al cliente que la apelación no es viable.
- e) La CC designa a la persona que se hará cargo del manejo de la apelación. Esta persona puede ser el Gerente General, Supervisor de Operaciones y/o Coordinación de Calidad. Todo el personal responsable de la gestión de la apelación tiene que ser distinto de aquellos que estuvieron involucrados en las actividades de certificación relacionadas con la apelación. Adicionalmente, todos los colaboradores, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al cliente en cuestión o hayan sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 años anteriores a la presentación de la apelación, no participarán en la revisión o aprobación de la resolución de la apelación de dicho Cliente.
- f) El CC confirma la recepción de la apelación por escrito, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de esta. Esta confirmación debe indicar al menos:
- ✓ Su aceptación, si la apelación está relacionada con la decisión de certificación de la auditoría en cuestión por parte de CUC-SAS.

- ✓ El plazo para gestionar la apelación es de máximo 90 días hábiles desde la confirmación de recibo (teniendo como premisa resolverla en el menor tiempo posible).
- ✓ Persona designada para gestionar y responder la apelación.
- g) La persona responsable de gestionar la apelación recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). El compromiso de CUC-SAS es tratar de buscar una solución oportuna para la apelación, ejecutando cualquier acción subsecuente necesaria para solucionarla. Además, realizaremos un plan de acción que incluirá: análisis de causa raíz, correcciones y acciones correctivas en los casos que aplique, teniendo como premisa solucionar efectivamente la apelación.
- h) La persona responsable informará al apelante (Cliente), en los casos que se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo de interés para la investigación y resolución de la apelación, incluso CUC-SAS puede decidir consultar la situación al Comité de Imparcialidad.
- i) En los casos que lo ameriten, la persona responsable mantendrá informado al cliente del progreso en la evaluación de la apelación, especialmente cuando los plazos estén en riesgo de extenderse.
- j) Cuando la apelación no pueda ser resuelta en el tiempo previsto, la persona responsable notificará al cliente la necesidad de ampliar el tiempo.
- k) La persona responsable informa al apelante (Cliente) los resultados en el tiempo establecido; esta respuesta es enviada mediante una carta formal al involucrado (Cliente). Este comunicado de respuesta debe finalizar con la siguiente cita: ***Mediante este comunicado se da por finalizado el proceso de apelación.***
- l) Tener en cuenta que la presentación, investigación y decisión sobre una apelación no deberá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante (cliente).
- m) En los casos que el cliente no este conforme con la decisión de CUC-SAS, podrá presentar una queja en un plazo máximo de 30 días por lo canales correspondientes, y posteriormente CUC-SAS procederá con los indicado en 4.6.3. Al término de 30 días hábiles, si el cliente no presenta ninguna objeción, CUC-SAS dará por finalizado el proceso de apelación automáticamente.
- n) Registro de la apelación: la Coordinación de Calidad registra toda la información referente a la apelación (recepción, análisis, solución, entre otros) en un archivo digital del cliente involucrado y en los casos que aplique los registros físicos serán almacenados en las carpetas correspondientes.

**Nota:** las inconformidades de los Clientes respecto a los hallazgos durante la evaluación en sitio (auditoria) no se consideran como apelaciones, y deben ser resueltas entre el cliente y los Evaluadores (Certificadores); dado que aún no se ha tomado una decisión de certificación.

#### **4.6.5 Gestión de Reclamos**

- a) El reclamo debe presentarse siempre por escrito al correo electrónico: [calidad.colombia@controlunion.com](mailto:calidad.colombia@controlunion.com), donde se debe identificar con claridad la persona o entidad que presenta la petición.
- b) El reclamo siempre debe estar fundamentado en una apelación presentada por el Cliente. Otro tipo de reclamos serán desestimados y descartados.
- c) Cualquier colaborador de CUC-SAS que reciba un reclamo debe informar a la Coordinación de Calidad inmediatamente, quién informará al GGL.
- d) La CC confirma la recepción del reclamo por escrito vía correo electrónico, dentro de los 10 días hábiles posteriores a su recepción.
- e) El GGL deberá nombrar a un colaborador para manejar el reclamo; quien podrá ser asistido por la CC y/o SOP.
- f) El GGL puede decidir enviar un rechazo por escrito del reclamo con referencia al Contrato de Servicios; o decidir encontrar una solución comercial.
- g) El GGL garantiza que no se efectuarán declaraciones ni se tomarán medidas hasta terminar de gestionar toda la información referente al reclamo, luego de ello se podrán establecer responsabilidades y las obligaciones de compensación en los casos que aplique.
- h) La CC notifica a la compañía de seguros, sin demora (dentro de los 10 días hábiles), de cualquier reclamo judicial o extrajudicial o de cualquier circunstancia que pueda dar lugar a daños y/o costos del asegurado. Cabe resaltar, que en toda la información referente al reclamo se copia a la compañía de seguros; e incluso serán notificados potenciales reclamos.
- i) CUC-SAS no se hace responsable de ningún reclamo por pérdida indirecta o colateral, incluyendo pérdida de ganancias, pérdida de negocios futuros, pérdida de producción y/o cancelación de contratos celebrados por el cliente.
- j) La Coordinación de Calidad registra toda la información referente al reclamo (recepción, análisis, resultado) en un archivo digital del cliente involucrado y en los casos que aplique los registros físicos serán almacenados en las carpetas correspondientes.

#### **4.6.6 Gestión de Denuncias**

- a) Una denuncia debe ser siempre presentada por escrito, y preferiblemente identificar a la persona o entidad que la expresa. Las denuncias a nombre de un grupo de personas (comunidades, organizaciones sindicales, ONGs, entre otras), deberán tener por lo menos una persona de contacto para gestionar la comunicación y otras investigaciones.
- b) La Coordinación de Calidad es notificada de la denuncia y determinará si es una denuncia válida o una forma de ataque de la competencia; posteriormente se verificará si la denuncia afecta o no la validez de un proceso de decisión de certificación o no.



- c) La denuncia debe contar con elementos suficientes para poder iniciar una valoración de esta y determinar las acciones a tomar; de otro modo, CUC-SAS no está obligado a investigar. Estos elementos son:
- Información que permita a CUC-SAS tener una visión general de lo ocurrido.
  - Evidencia que sustente la acusación presentada.
  - Identificación del supuesto responsable.
  - Datos de quienes hayan presenciado el hecho denunciado.
- d) Si la denuncia cuenta con la información necesaria, se realiza una evaluación teniendo en cuenta lo siguiente:

N°	Preguntas	Evaluación	Puntos
1	¿Es creíble la información que sustenta la denuncia presentada?	0: Credibilidad dudosa 1: Baja credibilidad 2: Alta credibilidad	
2	¿La denuncia representa una amenaza para la imparcialidad/reputación de CUC-SAS?	0: No genera amenaza 1: Amenaza potencial 2: Amenaza evidente	
3	¿La denuncia representa una amenaza para la imparcialidad y/o credibilidad de un esquema de certificación?	0: No genera amenaza 1: Amenaza potencial 2: Amenaza evidente	
4	¿La denuncia proviene de una fuente confiable y pública? Si el informante reporta en nombre de otra entidad o de una fuente publicada, entonces debe evaluarse la fuente original para este indicador. Nota: en los casos que no se conozca la fuente original, la puntuación será 0 (cero).	0: Fiabilidad cuestionable 1: Baja confiabilidad (amerita confirmación). 2: Altamente Confiable	
5	¿Esta denuncia es similar a denuncias anteriores; es decir, evidencia un problema sistémico?	0: Caso único 1: Asunto que podría llegar a ser repetitivo, pero no sistémico. 2: Se han presentado situaciones similares o iguales previamente.	

- e) Luego que cada pregunta sea respondida, se suman los puntajes y en función del resultado obtenido se establece el grado de prioridad y se procede a determinar la acción más adecuada.

Puntaje	Prioridad	Acciones
8 - 10	Alta	<ul style="list-style-type: none"><li>El Gerente General en conjunto con la Coordinación de Calidad, planifican las actividades para ejecutar la investigación.</li><li>Posteriormente, se realiza una investigación completa en el menor tiempo posible (urgente).</li><li>Y en función de los resultados se generan las respuestas pertinentes.</li></ul>
4 - 7	Normal	<ul style="list-style-type: none"><li>Las investigaciones pueden efectuarse en conjunto con las auditorias regulares.</li><li>En función de los resultados de la investigación, se generan las respuestas pertinentes.</li></ul>
0 - 2	Baja	<ul style="list-style-type: none"><li>No requiere acciones particulares, no amerita respuesta.</li></ul> <p>Nota: si se observa que una denuncia de prioridad baja es repetitiva, se deben analizar las posibles razones y considerar una reevaluación.</p>

- f) En los casos que la denuncia afecte o pueda afectar el proceso de certificación, la Coordinación de Calidad asignará a un responsable para el manejo de esta, que podrá ser el Supervisor de Operaciones. Cuando se considere que la denuncia es grave, el Gerente General puede decidir encargarse del proceso de gestión él mismo.
- g) Todo el personal responsable de gestionar la denuncia tiene que ser distinto de aquellos que estuvieron involucrados en las actividades de certificación relacionadas con esta. Adicionalmente, todos los colaboradores, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al Cliente en cuestión o hayan sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 (dos) años anteriores a la presentación del incidente, no participarán en la revisión o aprobación de la resolución de la denuncia de este.
- h) La Coordinación de Calidad confirmará la recepción de la denuncia por escrito dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a su recepción. Esta confirmación debe indicar al menos:
- ✓ Si la denuncia esta enmarcadas dentro de las actividades de certificación CUC-SAS ejecuta, y por tal motivo puede ser admitida.
  - ✓ El plazo para gestión de la denuncia es de máximo 90 días hábiles desde la confirmación de recibo (teniendo como premisa resolverla en el menor tiempo posible).
  - ✓ La persona designada para gestionar y responder la denuncia.
- i) La persona responsable de gestionar la denuncia recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). El compromiso de CUC-SAS es tratar

de buscar una solución oportuna para la acusación, ejecutando cualquier acción subsecuente necesaria para solucionarla.

- j) La Coordinación de Calidad revisará el resultado de la evaluación e informará al Gerente General, cuando corresponda.
- k) La persona responsable mantendrá informada a la parte interesada del progreso en la evaluación de la denuncia, especialmente cuando los plazos estén en riesgo de extenderse.
- l) Cuando la denuncia no pueda ser resuelta en el tiempo previsto, la persona responsable notificará a la parte interesada la necesidad de ampliar el tiempo.
- m) La persona responsable informa por escrito al denunciante los resultados del proceso de investigación y manejo de la denuncia, indicándole las razones que fundamentan las decisiones tomadas dentro del tiempo establecido; esta respuesta es enviada mediante una carta formal al involucrado (denunciante). Este comunicado de respuesta debe finalizar con la siguiente cita: ***Mediante este comunicado se da por finalizado el proceso de denuncia.***
- n) La Coordinación de Calidad registra toda la información referente a la denuncia (recepción, evidencias y análisis), resultados de la evaluación y cualquier acción emprendida para resolverla en un archivo digital del cliente involucrado y en los casos que aplique los registros físicos serán almacenados en las carpetas correspondientes.
- o) La Coordinación de Calidad será informada de los resultados de la denuncia, y en coordinación con el Supervisor de Operaciones implementarán las correcciones y/o acciones correctivas junto al respectivo seguimiento de esta.
- p) Cualquier denuncia gestionada y que impacte a un Cliente certificado, debe ser comunicada a ese Cliente por CUC-SAS en el momento adecuado. En los casos que el denunciante solicite mantener el anonimato, se debe respetar su decisión. Adicionalmente, CUC-SAS debe determinar junto con el Cliente certificado y la Parte Interesada (denunciante), en qué medida el tema de la denuncia y su resolución se harán públicos.
- q) Tomar en cuenta que la presentación, investigación y decisión sobre una denuncia no deberá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra la parte interesada involucrada.