

TRATAMIENTO DE APELACIONES Y PQR

GENERALIDADES DEL PROCESO

El tiempo máximo para dar respuesta a la parte interesada que realiza la apelación es de diez (10) días hábiles a partir de su fecha de presentación.

La prestación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela, para garantizar esto se ha establecido la política de imparcialidad y el Código de Ética.

El proceso de apelación tiene en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que la presenta.

DEFINICIONES

- **Apelación:** solicitud a un Organismo Evaluador de la Conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa relacionada con su estado de acreditación deseado.
- **Aspirante:** Persona natural que está interesada en iniciar un proceso de Certificación de personas, pero que no ha presentado evidencia de los prerrequisitos definidos.
- **Parte interesada:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo (aspirante o cliente interno) que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la

DESARROLLO DEL TRAMITE DE APELACIONES

