

**APELACIÓN CONTRA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Referencia:  
PEA-SEA-PT-012-2/22

Página:  
1 de 4

**1. OBJETIVO**

Establecer y asegurar la metodología para atención de las Solicitudes de Apelación originadas por la operación de Programas de Ensayos de Aptitud.

**2. INTRODUCCIÓN**

El presente documento describe el objetivo, alcance, definiciones y procedimiento a seguir frente a las apelaciones que pueden ser solicitadas por los participantes en los Programas de Ensayos de Aptitud que oferte y ejecute el Proveedor de Ensayos de Aptitud.

**3. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable en el campo de los “Resultados de Desempeño de Laboratorios Participantes”, de la “aceptación/rechazo de una Solicitud de Participación en algún Programa de Ensayos de Aptitud organizado por el Proveedor de Ensayos de Aptitud”

El procedimiento debe ser acatado por el personal involucrado del Proveedor de Ensayos de Aptitud de ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S.) en los Programas de Ensayos de Aptitud que se oferten y ejecuten.

**4. DEFINICIONES**

Para efectos del presente documento se aplican las definiciones establecidas en las siguientes normas:

- ISO/IEC 17000:2005. - Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 9000:2015. – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- ISO/IEC 17043:2010 – Evaluación de la Conformidad – Requisitos Generales para los Ensayos de Aptitud.
- GTC-ISO/IEC 99:2007, Vocabulario Internacional de Metrología. Conceptos Fundamentales y Generales y Términos Asociados (VIM).

**5. PROCEDIMIENTO**

5.1 Todos los participantes tienen a su disposición el derecho a la solicitud de queja y/o a la solicitud de apelación contra el servicio y/o la evaluación de su desempeño en un Programa de Ensayos de Aptitud. Cualquiera que sea el caso, el participante puede hacer uso de este derecho mediante comunicación por escrito, a los correo electrónico

<i>Elaboró:</i> Víctor Vanegas Peña <i>Coordinador de la Calidad</i> <i>Fecha: 2022-12-09</i>	<i>Revisó:</i> Gregorio Rojas Rojas <i>Director Técnico</i> <i>Fecha: 2022-12-09</i>	<i>Aprobó:</i> Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i> <i>Fecha: 2022-12-12</i>
--	---	--

**APELACIÓN CONTRA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Referencia:  
PEA-SEA-PT-012-2/22

Página:  
2 de 4

[direccion@peamco.com.co](mailto:direccion@peamco.com.co), [calidad@peamco.com.co](mailto:calidad@peamco.com.co) en donde amablemente el Coordinador Operaciones, atenderá su solicitud.

- 5.2 Las apelaciones deberán ser notificadas por el Participante al Proveedor de Ensayos de Aptitud, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la entrega del Informe de Resultados Final. Las quejas pueden ser notificadas en cualquier momento que lo considere pertinente el Participante.
- 5.3 Para cualquiera de los dos casos, el Participante debe escribir en el asunto, si es queja o apelación. También es importante hacer referencia a:
- Nombre del Participante
  - Nombre del Programa de Ensayos de Aptitud
  - Fecha de Participación
  - Descripción de la Solicitud de Queja o Apelación
  - Justificación y/o Evidencias Objetivas de la Solicitud, entre otros
  - Funcionario o representante autorizado del Participante, que interpone la solicitud.
- 5.4 Las apelaciones serán registradas por escrito desde su ingreso al Proveedor de Ensayos de Aptitud, y serán inmediatamente presentadas al funcionario responsable que corresponda. En caso necesario, esta persona revisará si la apelación ha ingresado dentro del plazo, confirmará su recepción al Participante que presenta la apelación y procederá a su evaluación (siempre y cuando la apelación no sea obviamente injustificada, en cuyo caso, también se notifica y soporta al Participante).
- 5.5 Para la evaluación de la apelación, el Proveedor de Ensayos de Aptitud, procederá, según aplique, a:
- Repasar e investigar más profundamente los hechos
  - Obtener información adicional de otras personas involucradas o de terceras personas expertas en la materia,
  - Solicitar mayor documentación hasta involucrar a instancias superiores en caso de que no se pueda llegar a un acuerdo a pesar de los esfuerzos realizados.
- 5.6 El Proveedor de Ensayos de Aptitud, responderá en máximo 5 días hábiles posteriores a la solicitud, ya sea una queja o una apelación. Las medidas, respuestas y/o decisiones a ser tomadas, dependerán de las condiciones de cada caso y, serán claramente registradas junto con la queja o apelación. Para todos los casos, El Proveedor de Ensayos de Aptitud, envía una notificación escrita al Participante, quien tendrá 10 días hábiles para pronunciarse frente a la respuesta dada, de no hacerlo, se entenderá por aceptada y se cierra el caso.

Elaboró:

Víctor Vanegas Peña  
Coordinador de la Calidad

Fecha: 2022-12-09

Revisó:

Gregorio Rojas Rojas  
Director Técnico

Fecha: 2022-12-09

Aprobó:

Alicia Pretel Berrocal  
Gerente

Fecha: 2022-12-12

**APELACIÓN CONTRA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Referencia:  
PEA-SEA-PT-012-2/22

Página:  
3 de 4

- 5.7 Según aplique, se deberá dar tratamiento de trabajo no conforme
- 5.8 Se deben tomar las Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora, pertinentes, según sea necesario.
- 5.9 Si como consecuencia de la apelación, la evaluación del desempeño del participante(s) debe ser modificada en el informe final, y es necesario emitir un informe nuevo o modificado, el Proveedor de Ensayos de Aptitud, además de realizar las acciones establecidas para el manejo de trabajo no conforme, notifica al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, los cambios realizados sobre los documentos entregados al participante(s), las causas, el análisis de causas y las acciones correctivas tomadas.

**6. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

La responsabilidad de elaborar, actualizar y divulgar el presente documento, es del [Coordinador de la Calidad](#), la autoridad de revisarlo y aprobarlo, están a cargo del Director Técnico y Gerente, respectivamente.

La responsabilidad de ejecución, cumplimiento y seguimiento del proceso de atención de solicitudes de apelación, según lo descrito en el presente documento, [es del Coordinador de Operaciones](#), en su ausencia, la gerencia asignará el funcionario que supla la función. La autoridad de revisar y aprobar los documentos respectivos, son del Director Técnico y de la Gerencia, respectivamente.

**7. FORMULARIOS A USAR**

- PEA-PC-CC-F005 Registro Quejas o Apelaciones
- PEA-PC-CC-F015 Trabajo No Conforme
- PEA-PC-CC-F028 Registro de Cierre de Peticiones, Quejas, Reclamos o Apelaciones
- PEA-PC-CC-F016 Registro y Tratamiento de No Conformidades

**8. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES**

- ISO/IEC 17025:2017 (Requerimientos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y ensayo).
- ISO/IEC 17043:2010 – Evaluación de la Conformidad – Requisitos Generales para los Ensayos de Aptitud.

<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó:</i>
Víctor Vanegas Peña <i>Coordinador de la Calidad</i>	Gregorio Rojas Rojas <i>Director Técnico</i>	Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
<i>Fecha: 2022-12-09</i>	<i>Fecha: 2022-12-09</i>	<i>Fecha: 2022-12-12</i>

**APELACIÓN CONTRA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Referencia:  
PEA-SEA-PT-012-2/22

Página:  
4 de 4

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Resumen de Cambios</b>
0	2020-01-18	Emisión Original
1	2020-07-09	<b>NUMERAL 5,2.</b> Se eliminó la palabra "EL CONSORCIO". <b>NUMERAL 5,4.</b> Se eliminó la palabra "EL CONSORCIO". <b>NUMERAL 5,5.</b> Se eliminó la palabra "EL CONSORCIO". <b>NUMERAL 5,6.</b> Se eliminó la palabra "EL CONSORCIO". <b>NUMERAL 5,9.</b> Se eliminó la palabra "EL CONSORCIO".
2	2022-12-12	<b>NUMERAL 5 :</b> Se actualizan los correos electrónicos, y el cargo de Coordinador de Operaciones. En todo el documento se actualizan los cargos de (Coordinador de Operaciones y Coordinador de Calidad) de acuerdo a la nueva estructura organizacional.

Elaboró:

Víctor Vanegas Peña  
Coordinador de la Calidad

Fecha: 2022-12-09

Revisó:

Gregorio Rojas Rojas  
Director Técnico

Fecha: 2022-12-09

Aprobó:

Alicia Pretel Berrocal  
Gerente

Fecha: 2022-12-12