

### 1. OBJETIVO

El Comité de Apelaciones establece los lineamientos para recibir, evaluar, tramitar y decidir sobre las apelaciones interpuestas por los clientes del OEC con respecto a las decisiones del estado de la certificación de producto y frente al rechazo de la solicitud de certificación, declaración de no conformidades y la no aprobación de planes de acción para reconsiderar las decisiones tomadas por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

### 2. ALCANCE

El presente reglamento aplica las etapas de solicitud, evaluación, revisión de planes de acción propuestos y la decisión de la certificación.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto (servicio).
- **Apelación:** Solicitud del cliente con respecto a cualquier decisión adversa relacionada con su estado de certificación.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 4.1. NATURALEZA Y DURACIÓN

Se fundamenta en los principios establecidos en la norma NTC-ISO/IEC 17065 Versión vigente. y tendrá una duración indefinida por el tiempo que las personas desarrollen las diferentes actividades.

#### 4.2. FUNCIONES Y ACTIVIDADES

Para el cumplimiento del objeto del Comité de Apelaciones se debe tomar como base las disposiciones legales vigentes en la materia y verificar el cumplimiento de estas. De igual forma se deben tener en cuenta las disposiciones de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** Las funciones del Comité de Apelaciones serán:

1. Resolver los recursos de apelación presentados por los clientes de los servicios de certificación de producto prestados por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

## SG.D.08 Reglamento comité de apelaciones

Versión: 03/ Fecha: 2023-06-27

Página 2 de 4



2. Informar al cliente por medio de la cuenta de correo [administrativo@thermika.com.co](mailto:administrativo@thermika.com.co) si la decisión inicial establecida por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**, se ratifica o modifica.

### 4.3. RECURSOS

El Comité de Apelaciones desarrollará sus funciones con recursos provenientes de la venta de prestación de servicios por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

### 4.4. INTEGRANTES DEL COMITÉ

El Comité de Apelaciones estará conformado por el Director de Calidad y Director Administrativo y en caso de ser necesario un experto técnico del producto relacionado, que no haya participado en el proceso de certificación.

Son deberes de los miembros del Comité de Apelaciones:

1. Asistir a las reuniones del Comité de Apelaciones
2. Participar en los debates del Comité de Apelaciones
3. Participar en la toma de decisiones del Comité de Apelaciones
4. Abstenerse de participar cuando por razones de temas tratados en el Comité se pueda generar conflicto de intereses
5. Cumplir las disposiciones establecidas en el presente reglamento.

Los integrantes del Comité de apelaciones realizan su actuación con base en los principios de independencia, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y competencia, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**Nota:** El director de Calidad hace parte del Comité de Certificación, su rol es únicamente la revisión de la vigencia de los formatos, por lo tanto, no genera ningún conflicto de interés e imparcialidad.

### 4.5. REUNIONES Y DECISIONES DEL COMITÉ

El Comité de Apelaciones se reunirá ordinariamente cuando el Director Administrativo reciba una solicitud de apelación por medio del formato **SG.F.15 Reporte de quejas y apelaciones**.

La convocatoria para cada reunión la efectuará el Director Administrativo máximo en los siguientes a tres (3) días hábiles, de recibida la apelación indicando el lugar, fecha y hora de la reunión, constituye Quórum en las sesiones del Comité de Apelaciones el 100% de los integrantes de este, si no hubiere quórum en la hora y fecha acordada, se citará a una nueva reunión máximo a los dos (2) días hábiles siguientes.

**En caso de no haber consenso en el comité, se solicitará la participación de un experto técnico del producto relacionado con la apelación, que no haya participado en el proceso de certificación**

Para efectos del presente reglamento, el Director Administrativo será el secretario del comité, cuyas funciones serán:

1. Dirigir las reuniones
2. Buscar, cuando así sea posible el consenso en las decisiones tomadas
3. Solicitar y suministrar la información requerida para el desarrollo de las actividades
4. Elaborar las actas
5. Verificar el quórum
6. Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento

Se dejará como evidencia del desarrollo de la reunión el formato **SG.F.15 Reporte de quejas y apelaciones**, donde deberá consignarse las decisiones tomadas y si es del caso, a solicitud del participante, pronunciamientos o intervenciones, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el procedimiento **SG.P.08 Quejas y apelaciones**.

La decisión final se comunicará al cliente por documento escrito.

### 5. ANEXOS

No aplica.

## SG.D.08 Reglamento comité de apelaciones

Versión: 03/ Fecha: 2023-06-27

Página 4 de 4

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	ELABORÓ Nombre/cargo	REVISÓ Nombre/cargo	APROBÓ Nombre/cargo	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
02	2021-10-07	Milena Ariza /Directora calidad	Andrés Carvajal/Gerent e General	Andrés Carvajal/Gerente General	<p>Se retira del comité al director operativo e ingresa el director de calidad.</p> <p>Se incluye en el comité cuando sea necesario un experto técnico del producto que se certificó.</p> <p>Se realizan ajustes de forma.</p>
03	2023-06-27	Lila Patiño - Asistente Administrativa	Milena Ariza – Director Calidad	Milena Ariza – Director Calidad	<p>Se modifica el Objetivo y el alcance del reglamento, se ajustan los términos y definiciones, la naturaleza y duración</p> <p>Para recibir las apelaciones se reemplaza el correo electrónico de <a href="mailto:calidad@thermika.com.co">calidad@thermika.com.co</a> o por el correo <a href="mailto:administrativo@thermika.com.co">administrativo@thermika.com.co</a></p> <p>La citación al Comité de Apelaciones la realiza el Director Administrativo.</p> <p>Se incluye párrafo cuando no hay consenso en el comité, se solicita la participación de un experto técnico</p> <p>Se aclara que el rol del director de calidad en el Comité de Certificación es la revisión de la vigencia de los formatos</p>