



## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para responder de forma clara y rápida las PQRS-AD de las Organizaciones / Clientes del OEC, cuando expresen insatisfacción frente a la prestación del servicio, o piden pronta solución a un inconveniente y/o una reconsideración frente a los resultados emitidos por el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC de un servicio de certificación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades desarrolladas por el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC / Organismo de Certificación.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director Técnico de Certificación cumplir y hacer cumplir los parámetros descritos en este procedimiento.

Cuando el Director Técnico de Certificación haya estado involucrada en la PQRS-AD, el Representante de la Dirección reemplaza y tomara la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir los parámetros descritos en este procedimiento.

**Se determinan 15 días hábiles como tiempo de respuesta máximo a quejas. De igual manera, el Gerente de Certificación debe remitir cualquier queja válida relativa a un cliente certificado, al correspondiente cliente certificado en un plazo no mayor a 15 días de recibida la queja.**

## 4. DEFINICIONES

Se adoptan los conceptos establecidos en la norma ISO/IEC 17000:2004 “Conformity assessment. Vocabulary and general principles”.

**PQRS:** (P= Petición, Q= Queja, R= Reclamo, S= Sugerencia)

**AD:** (A= Apelación, D= Discusión).

**Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.  
El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la Apelación, presentada por una persona u Organización a un Organismo de Evaluación de la Conformidad o a un Organismo de Acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Para el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC, considera la Queja como una falta grave, como una condición de Alto Riesgo y que no se cumplió, que impacta de forma significativa la estabilidad del Sistema de Gestión y la prestación del servicio del OEC.

**Reclamo:** Para el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC, considera el reclamo como una falta leve, como una condición de bajo riesgo y que se cumplió en forma parcial o puntal, y que no impacta de forma significativa la estabilidad del Sistema de Gestión y la prestación del servicio del OEC.

**Sugerencia:** Es un (unos) planteamiento (s) o propuesta (s) que presenta un (unos) miembro (s) interesado (s) para mejorar el servicio que presta el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC frente a las Organizaciones / Clientes.



**Apelación:** Solicitud de la Organización Cliente del objeto de Evaluación de la Conformidad al Organismo de Evaluación de la Conformidad o al Organismo de Acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

**Discusión:** Es el proceso de intercambio de información entre dos o más personas (partes interesadas), intercambian puntos de vista, ponencias y críticas sobre un tema propuesto a debate. A menudo los grupos poseen ideas o visiones contrapuestas.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Comunicar: El OEC mantiene canales de comunicación del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) – Recursos, Apelaciones y Discusiones (AD) en su página web de PQRS-AD o recibe en sus instalaciones. Igualmente, durante el protocolo de Reunión de Apertura y Cierre de Auditoría con la Organización / Cliente se indica la existencia del mismo.	Director Técnico Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)
2	Recibir la PQRS-AD: Cualquier miembro del OEC podrá recibir en cualquier forma (teléfono, carta, e-mail, verbal) las PQRS-AD de las partes interesadas. Si las PQRS-AD son de manera telefónica y/o verbal la persona que recibe debe registrar las mismas en el Formato de PQRS – AD, haciendo su mejor esfuerzo para describir el mayor detalle del hecho. El formato de PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones) debe ser entregado y recibido por la Dirección Técnica de Certificación.	Director Técnico Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)
3	Acusar el Recibido de la PQR-AD: El Director Técnico Certificación al recibir la PQR-AD, acusa la recepción de mismo al Cliente en el menor tiempo posible.  El acuse de recibido puede ser por: E-mail, carta, correo, teléfono, verbal, dejando evidencia del mismo en el formato de PQRS-AD.	Director Técnico Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)  Base de Datos PQRS – AD
4	Evaluación y/o Validad inicialmente la PQRAD: El GERENTE evalúa y/o valida en términos de criterios tales como su severidad, implicación de seguridad, complejidad, impacto y en <b>Primera Instancia</b> podrá resolver las mismas, con acción inmediata y/o una ratificar la recomendación y/o decisión de certificación tomada, siempre y cuando no se afecte la imparcialidad de forma que los auditores a apoyar en procesos de apelaciones sean diferentes de los que llevaron a cabo las auditorías y tomaron decisiones de certificación Evalúa y/o Valida la pertinencia de la PQRAD.	Director Técnico Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)  Solicitud de Acción Correctiva  Acta Comité para Preservar la



N°.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>En <b>Segunda Instancia</b> Evalúa y/o Valida, y toma la decisión de convocar al Comité para Preservar la Imparcialidad y/o podría iniciar la conformación de un grupo técnico, otros auditores y/o experto del tema que no hayan estado involucradas previamente en el proceder de la PQR-AD. Este grupo debe resolver las mismas, con acción inmediata a la PQR-D y/o ratificar las acciones o recomendación del grupo auditor y/o la decisión de certificación tomada por el Comité de Certificación frente a una <b>Apelación</b>, de forma que los auditores a apoyar en procesos de apelaciones sean diferentes de los que llevaron a cabo las auditorías y tomaron decisiones de certificación <b>Esta es la última instancia.</b></p> <p>El GERENTE debe considerar las siguientes acciones: Si es una <b>Petición</b>: En compañía de personal competente (si lo requiere) responder bajo los parámetros establecidos por la legislación colombiana. Podría convocar al Comité para Preservar la Imparcialidad. Si es una <b>Queja / Apelación</b>, realiza la investigación con el grupo estipulado anteriormente, plantean las correcciones y/o acciones correctivas incluyendo la necesidad de recursos e implementar las acciones, sin demora injustificada. Una Solicitud de Acción Correctiva, cuando se requiera. Sin dar lugar a acciones discriminatorias contra el (los) apelante (s). Si es un <b>Reclamo</b>: En el menor tiempo posible, se hace una corrección. (No requiere acción correctiva). Si es un <b>Discusión</b>: El Director Técnico de Certificación podrá consignar la última palabra dentro de controversia. O con un grupo técnico y/o experto y/o según lo crítico podría convocar al Comité para Preservar la Imparcialidad, para dar el último concepto.</p> <p>Las sugerencias podrían ser utilizadas como entrada para el Análisis del Riesgo.</p>		Imparcialidad.
5	Investigar PQR-AD: El GERENTE podrá con el del grupo técnico, otros auditores experto y/o el Comité para Preservar la Imparcialidad, culminan la investigación de la PQR-AD y comunican a las partes interesadas el resultado del mismo.	GERENTE	PQRS – AD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)



N°.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Los objetos de <b>Apelación</b> para la reconsideración de la decisión tomada durante:</p> <p>La Prestación del Servicio de Auditoria de 3ra Parte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitudes de acciones correctivas,</li><li>• Cierre de no conformidades – acciones correctivas,</li><li>• y/o la recomendación de certificación por parte del Equipo Auditor.</li></ul> <p>La Decisión del Comité de Certificación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Otorgar,</li><li>• Mantener,</li><li>• Renovar,</li><li>• Modificar (ampliar o reducir),</li><li>• Denegar,</li><li>• Suspender,</li><li>• Retirar la certificación.</li></ul> <p>Para la realización de las Investigaciones el Equipo investigador puede utilizar herramientas como árbol causa raíz, lluvias ideas, Pareto, espina pescado, 5 M's, 3 porque, AMEF, entre otras, combinación de las mismas teniendo en cuenta que los auditores a apoyar en procesos de apelaciones sean diferentes de los que llevaron a cabo las auditorias y tomaron decisiones de certificación</p>		
6	Dar respuesta de la PQRS-AD: Todas las PQRS-AD, debe dar respuesta por escrito a la (s) parte (s) interesada (s), explicado y/o solucionando la misma. Es responsabilidad del Director Técnico de Certificación.	Director Técnico Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)
7	<p>Cerrar la PQRS-AD: Con la implementación de las actividades, acciones correctivas, los aportes, corrección, el direccionamiento, la gestión, el cierre eficaz de las mismas y la respuesta de la PQRS-AD a las partes interesadas, se da por terminado y cerrado el procedimiento.</p> <p>Si la (s) parte (s) interesada (s) rechazan una decisión de una PQRS-AD, queda abierto y se comienza nuevamente con el procedimiento. Al presentarse la segunda el Comité para la Preservación de la Imparcialidad toma o retomando y dan la última respuesta y decisión.</p>	Director Técnico Certificación  Comité para la Preservación de la Imparcialidad	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Apelaciones y Discusiones)  Solicitud de Acción Correctiva  Acta Comité para la Preservación de la Imparcialidad
8	Hacer seguimiento de la PQRS-AD. Durante todas las actividades del procedimiento el Director Técnico de Certificación debe hacer seguimiento del mismo. Debe hacer cumplir los tiempos establecidos en las actividades y/o planes de acción de las Solicitudes de Acciones Correctivas	Director Técnico de Certificación	PQRS – AD (Peticiones, Quejas, Reclamos,



El director técnico realizará un análisis estadístico de todas las quejas, reclamos, apelaciones y discusiones recibidas para presentar en la revisión por la dirección de manera anual o si es requerido por la gerencia en frecuencias menores.

#### 5. CONTROL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	<b>MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO</b> Director de Certificación	<b>OSCAR ROJAS</b> Representante de la Dirección	<b>Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	CREACIÓN 2015-02-
2	<b>MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO</b> Director de Certificación	<b>OSCAR ROJAS</b> Representante de la Dirección	<b>Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	Actualización ISO/IEC 17021-1:2015 2015-08-02
3	<b>CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ</b> Gerente de Certificación	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	Inclusión de 15 días hábiles como tiempo de respuesta máximo a quejas. Remitir cualquier queja válida relativa a un cliente certificado, al correspondiente cliente certificado en un plazo oportuno no mayor a 15 días. 2019-01-21
4	<b>CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ</b> Gerente de Certificación	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ</b> Gerente de General	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	Se incluye la disposición de forma que los auditores a apoyar en procesos de apelaciones sean diferentes de los que llevaron a cabo las auditorías y tomaron decisiones de certificación 2019-09-20
5	<b>ESTEBAN ROJAS</b> Director Técnico	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ</b> Gerente de General	<b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b> Gerente de General	Se define como responsable del manejo de las quejas al Gerente del OEC y se establece el análisis estadístico para presentar a la revisión por la dirección 2020-08-01