

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, análisis, tratamiento, resolución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Apelaciones y Discusiones (PQRS-AD), garantizando imparcialidad, independencia, claridad en las instancias de decisión y cumplimiento de los tiempos establecidos.

## 2. ALCANCE

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

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Director técnico:**  
Responsable de la recepción, clasificación, coordinación del tratamiento y respuesta de las PQRS-AD.
- **Gerente General:**  
Actúa como segunda instancia cuando:  
El director técnico esté involucrado en el caso.  
El caso no pueda resolverse en primera instancia.
- **Comité de Certificación (según P-CC-01 V11):**  
Instancia decisoria cuando la apelación implique decisiones relacionadas con otorgar, mantener, renovar, modificar, suspender, retirar o denegar la certificación.

## 4. DEFINICIONES

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

- 4.1. PQRS:** (P= Petición, Q= Queja, R= Reclamo, S= Sugerencia)
- 4.2. AD:** (A= Apelación, D= Discusión).
- 4.3. Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 4.4. Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización relacionada con las actividades del OEC, para la cual se espera respuesta y tratamiento objetivo.
- 4.5. Reclamo:** Para el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC, considera el reclamo como una falta leve, como una condición de bajo riesgos 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. Apelación:** Solicitud del 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.
- 4.8. 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.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### ETAPA 1 – Recepción y Registro

- Cualquier miembro del OEC puede recibir una PQRS-AD.
- Debe registrarse en el formato correspondiente.
- Debe remitirse al Director Técnico el mismo día o a más tardar el siguiente día hábil.

### ETAPA 2 – Acuse de Recibo

Responsable: Director Técnico

- Se confirma recepción al interesado en un plazo máximo de **dos (2) días hábiles**.
- Se informa que el caso será analizado conforme al procedimiento.

### ETAPA 3 – Clasificación y Análisis Inicial

Plazo máximo: **cinco (5) días hábiles** desde la recepción.

El Director Técnico:

- Clasifica el caso como:
  - Petición
  - Reclamo
  - Queja
  - Apelación
  - Discusión
- Evalúa:
  - Complejidad
  - Impacto
  - Riesgo para la imparcialidad
  - Necesidad de escalar

**Nota:** Si el Director Técnico estuvo involucrado en el hecho que origina la PQRS-AD, el caso pasa automáticamente al Gerente General.

### ETAPA 4 – Tratamiento según tipo.

#### PETICIÓN

- Se responde directamente.
- Tiempo máximo de respuesta: **15 días hábiles**.

#### RECLAMO

- Se realiza corrección inmediata cuando aplique.
- No requiere acción correctiva formal.
- Tiempo máximo de respuesta: **15 días hábiles**.

#### QUEJA

- Se realiza investigación objetiva.
- Puede derivar en:
  - Corrección
  - Acción correctiva
  - Ajustes al proceso
- Tiempo máximo de respuesta: **15 días hábiles**.

Si la investigación requiere mayor tiempo, se informará formalmente al interesado justificando la ampliación.

## **APELACIONES.**

### **1. Confirmación**

Máximo 2 días hábiles.

### **2. Evaluación de independencia**

- Si el Director Técnico no participó en la auditoría o decisión → coordina la investigación.
- Si participó → pasa al Gerente General.

### **3. Investigación**

Se conforma un equipo evaluador independiente que no haya participado en:

- La auditoría.
- La recomendación.
- La decisión de certificación.

### **4. Escalamiento obligatorio al Comité de Certificación**

Cuando la apelación esté relacionada con decisiones de:

- Otorgamiento
- Mantenimiento
- Renovación
- Modificación del alcance
- Suspensión
- Retiro
- Denegación

La decisión final corresponderá al **Comité de Certificación**, conforme al procedimiento P-CC-01 V11.

### **Tiempo máximo de resolución**

La apelación deberá resolverse en un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**.

## **DISCUSIONES**

- Se gestionan inicialmente por el Director Técnico.
- Si no se logra acuerdo o existe riesgo de imparcialidad → escalan al Gerente General.
- Si involucra decisión de certificación → escalan al Comité de Certificación.

## **ETAPA 5 – Respuesta formal**

Todas las PQRS-AD deben:

- Responderse por escrito.
- Incluir:
  - Resultado de la investigación
  - Decisión adoptada
  - Acciones implementadas (si aplica)

## **ETAPA 6 – Cierre**

La PQRS-AD se cierra cuando:

- Se implementan las acciones.
- Se comunica la decisión.
- Se verifica eficacia (si aplica).

---

Si el interesado no acepta la decisión en primera instancia, el caso escalará al Gerente General o al Comité de Certificación según corresponda.

La decisión emitida por el Comité de Certificación será definitiva.

### **ETAPA 7 – Seguimiento y análisis**

El Director Técnico realizará:

- Seguimiento al cumplimiento de tiempos.
- Análisis estadístico anual de PQRS-AD.
- Presentación en Revisión por la Dirección.

**5. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| VERSIÓN | ELABORADO                                                       | REVISADO                                                 | APROBADO                                                     | MODIFICACIÓN REALIZADA                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | <b>MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO</b><br>Director de Certificación | <b>OSCAR ROJAS</b><br>Representante de la Dirección      | <b>Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>Gerente de General | CREACIÓN<br>2015-02-                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2       | <b>MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO</b><br>Director de Certificación | <b>OSCAR ROJAS</b><br>Representante de la Dirección      | <b>Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>Gerente de General | Actualización<br>ISO/IEC 17021-1:2015 2015-08-02                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3       | <b>CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ</b><br>Gerente de Certificación     | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>Gerente de General | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>Gerente de General     | Inclusión de 15 días hábiles como tiempo de respuesta máximo a quejas.<br>Remitir cualquier queja válida relativa a un cliente certificado, al correspondiente cliente certificado en un plazo oportuno no mayor a 15 días.<br>2019-01-21                                                                    |
| 4       | <b>CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ</b><br>Gerente de Certificación     | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ</b><br>Gerente de General      | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>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<br>2019-09-20                                                                                                       |
| 5       | <b>ESTEBAN ROJAS</b><br>Director Técnico                        | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ</b><br>Gerente de General      | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>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<br>2020-08-01                                                                                                                                    |
| 6       | <b>CRISTEL XIOMARA GÓMEZ PINZÓN</b><br>Director Técnico         | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ</b><br>Gerente de General      | <b>LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA</b><br>Gerente de General     | Modificación realizada:<br>Reestructuración integral del flujo de PQRS-AD.<br>Definición clara de instancias.<br>Inclusión de tiempos para apelaciones.<br>Eliminación del Comité de Imparcialidad como instancia operativa.<br>Alineación con P-CC-01 Reglamento Comité de Certificación V11.<br>2025-12-14 |