

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	MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO Director de Certificación	OSCAR ROJAS Representante de la Dirección	Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	CREACIÓN 2015-02-
2	MSc. ELKIN LEVIARLANTT COBO Director de Certificación	OSCAR ROJAS Representante de la Dirección	Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	Actualización ISO/IEC 17021-1:2015 2015-08-02
3	CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ Gerente de Certificación	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA 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	CARLOS ANDRES LOBO GÓMEZ Gerente de Certificación	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ Gerente de General	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA 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	ESTEBAN ROJAS Director Técnico	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ Gerente de General	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA 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
6	CRISTEL XIOMARA GÓMEZ PINZÓN Director Técnico	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ Gerente de General	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	Modificación realizada: Reestructuración integral del flujo de PQRS-AD. Definición clara de instancias. Inclusión de tiempos para apelaciones. Eliminación del Comité de Imparcialidad como instancia operativa. Alineación con P-CC-01 Reglamento Comité de Certificación V11. 2025-12-14
07	Linda Tatiana Amaya González Directora Técnica	LUIS EDUARDO RODRÍGUEZ Gerente	LUIS EDUARDO RODRÍGUEZ Gerente	Actualización Logo FB Certification 2026-06-30