



## **PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y/O APELACIONES**

**ORGANISMO CERTIFICADOR DE LA CONFORMIDAD COLOMBIANO  
S.A.S**

**BUCARAMANGA, 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| <b>1. OBJETIVO</b>                  | <b>3</b> |
| <b>2. ALCANCE</b>                   | <b>3</b> |
| <b>3. DEFINICIONES</b>              | <b>3</b> |
| <b>4. CONDICIONES GENERALES</b>     | <b>3</b> |
| <b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>  | <b>4</b> |
| <b>6. DESARROLLO</b>                | <b>5</b> |
| <b>7. CONTROL DE MODIFICACIONES</b> | <b>8</b> |

## 1. OBJETIVO

Regular el manejo y procesamiento de las Peticiones, Quejas y Apelaciones dirigidas al Organismo de Inspección **OCERTIFICC S.A.S**, relacionadas con las actividades realizadas en OEC.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la Petición Queja o Apelación y termina con el seguimiento que corresponda a cada una, aplica para las PQA realizadas a **OCERTIFICC S.A.S**

## 3. DEFINICIONES

**Acción Discriminatoria:** Distinción arbitraria de personas o grupos de individuos por motivos de orden racial, ideológico, social, político, sexual, etc.; indicando preferencias o exclusiones que influyan de manera irracional en las decisiones organizacionales.

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó con relación a dicho ítem.

**Cliente:** Organización o persona que recibe el servicio de inspección

**Petición:** Acción de solicitar o demandar al Organismo de Inspección que se atienda un requerimiento específico o se emita información de interés general.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**PQA:** Modo abreviado de Petición Queja y/o Apelación.

## 4. CONDICIONES GENERALES

**4.1** Se deben recibir y tramitar las peticiones, quejas y/o apelaciones interpuestas por el cliente en relación a toda actividad ejecutada en **OCERTIFICC S.A.S.**, sin que haya lugar a acciones discriminatorias por parte del OEC.

**4.2 OCERTIFICC S.A.S.**, dispone de los siguientes canales de recepción de Peticiones, Quejas y/o Apelaciones.

- **Presencial:** Pueden realizarse de manera verbal o escrita, en la recepción del organismo.
- **Telefónico:** Pueden realizarse a través de la línea telefónica 318 578 0802.
- **Virtual:** Puede realizarse a través del correo electrónico [info@ocertificc.com](mailto:info@ocertificc.com), en la página web [www.ocertificc.com](http://www.ocertificc.com) y línea WhatsApp 318 578 0802.

**4.2** Si se reciben quejas y/o apelaciones de manera presencial de forma verbal o por vía telefónica, se solicitará al cliente formalizar su solicitud por escrito con el fin de dar tratamiento formal a la queja y/o apelación y garantizar la trazabilidad.

**4.3** Las Peticiones, Quejas y/o Apelaciones deben ser tramitadas y resueltas en un término no mayor a quince (15) días hábiles; cuando no sea posible resolver una petición, queja y/o apelación dentro del término establecido, el responsable de dar respuesta, informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, a través de una respuesta parcial, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

**4.3** Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por **OCERTIFICC S.A.S**, sobre una certificación o un dictamen de acuerdo a los reglamentos de servicio del Organismo, puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias respectivas.

**4.4** Este procedimiento y el formato de radicación de peticiones quejas y/o apelaciones CAL-F-008 estarán disponibles para consulta de las partes interesadas en la página web del organismo [www.ocertificc.com](http://www.ocertificc.com).

**4.5** La gerencia y la dirección de calidad realizarán reuniones semestrales de carácter obligatorio, con el fin de darle seguimiento a las peticiones, quejas y/o apelaciones radicadas en el organismo.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**CAL-P-002** Procedimiento Acciones Correctivas y preventivas

**CAL-F-006** Formato Acciones Correctivas y Preventivas.

**CAL-F-007** Formato Estado y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

**CAL-F-008** Formato Radicación de Peticiones Quejas y/o Apelaciones

**CAL-F-019** Formato Respuesta a Peticiones Quejas y/o Apelaciones

**GER-F-005** Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.

**CAL-N-001** Normograma Corporativo

## 6. DESARROLLO

| No | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | MÉTODO DE CONTROL | DOCUMENTOS Y/O REGISTROS   |
|----|---|--|-------------------|--|
| 1  | <p><b>Recibir la Petición, Queja y/o Apelación por parte del cliente:</b></p> <p>Se recibe por parte del cliente la PQA la cual es radicada (acuse de recibido) en la recepción o página web de <b>OCERTIFICC S.A.S.</b></p>  | Asistente Administrativo   | Registro asociado | <p><b>CAL-F-008</b><br/>                     Formato Radicación de Peticiones Quejas y/o Apelaciones</p> <p>Soporte de queja externa.</p>                          |
| 2  | <p><b>Validar la Petición, Queja y/o Apelación:</b></p> <p>La PQA es verificada por el Gerente General para determinar su pertinencia al OEC se revisan minuciosamente los elementos expuestos por el solicitante con el fin de determinar si es o no procedente.</p> | Gerente General  | Registro asociado | <p><b>CAL-F-019</b><br/>                     Formato Respuesta a Peticiones Quejas y/o Apelaciones</p>   |
| 3  | <p><b>Investigar la P.Q.A:</b></p> <p>Se analizan por parte del gerente general, el asesor jurídico y un inspector que no haya participado en la inspección en cuestión, los elementos probatorios, los resultados emitidos en el</p>                                 | Gerente General<br>Asesor Jurídico<br>Inspector (No participante en la inspección) | Registro asociado | <p><b>GER-F-008</b><br/>                     Formato Recepción de Peticiones, Quejas y/o Apelaciones.</p> <p><b>CAL-F-019</b><br/>                     Formato</p> |

|   |   |                     |                   |  |
|---|---|---------------------|-------------------|--|
|   | <p>dictamen y registros derivados de la inspección.</p> <p>Se verifica la información con las partes interesadas corroborando la coherencia de las versiones.</p> <p>Se decide si la PQA tiene validez, en caso afirmativo se procede con la actividad 4 de lo contrario se continúa con la actividad 5 y 6.</p>  |                     |                   | <p>Respuesta a<br/>                 Peticiones<br/>                 Quejas y/o<br/>                 Apelaciones</p> <p>Acta de reunión</p>   |
| 4 | <p><b>Formular e Implementar Acciones Preventivas o Correctivas según corresponda:</b></p> <p>Una vez se haya determinado la validez de la PQA se solicitan y formulan las correcciones, acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al caso, y se establecen los planes de acción a que haya lugar</p> <p>Para la formulación de acciones correctivas y preventivas se realiza lo establecido en los <b>CAL-P-002</b></p> <p>Procedimiento Acciones Correctivas y preventivas <b>CAL-F-006</b> Formato Acción Correctiva y/o Preventiva.</p> | Director de Calidad | Registro asociado | <p><b>CAL-P-002</b><br/>                 Procedimiento Acciones Correctivas y preventivas.</p> <p><b>CAL-F-006</b><br/>                 Formato Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.</p> |
| 5 | <p><b>Emitir respuesta al cliente y/o partes interesadas acerca de la evaluación y decisión final de la PQA:</b></p>  | Gerente General     | Registro asociado | <p><b>CAL-F-019</b><br/>                 Formato Respuesta a Peticiones Quejas y/o Apelaciones</p>   |

|   |  |   |                           |   |
|---|--|---|---------------------------|---|
|   | <p>Una vez determinadas las acciones a tomar para la PQA se procede a informar al cliente sobre la decisión tomada por escrito, los resultados de la investigación y las acciones establecidas para dar tratamiento a la misma.</p> <p>En caso de que la PQA no sea válida se exponen las razones por las cuales no es procedente emitiendo los resultados de la investigación.</p>  |   |                           |   |
| 6 | <p><b>Cerrar la sugerencia, petición, queja o apelación:</b></p> <p>Se cierra la PQA una vez se haya validado la misma y emitido respuesta al cliente.</p>   |   |                           | <p><b>GER-F-005</b><br/>                 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.</p> |
| 7 | <p><b>Analizar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas:</b></p> <p>Se revisan las acciones tomadas, sus causas, tratamiento establecido y su estado (abierta o cerrada) evidenciando si se cumplieron con las actividades formuladas para corregir o prevenir cada PQA formulada, a través del <b>CAL-F-007</b></p> <p>Formato Estado y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas</p> | <p>Gerente General<br/>                 Director de Calidad</p> | <p>Registro asociado.</p> | <p><b>CAL-F-007</b><br/>                 Formato Estado y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas</p> |

|   |   |                 |                   |   |
|---|---|-----------------|-------------------|---|
| 8 | <p><b>Realizar seguimiento a la PQA:</b><br/>                 Se realiza seguimiento a la PQA radicada en el Organismo de Inspección a través del <b>GER-F-005</b> Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.</p> | Gerente General | Registro asociado | <p><b>GER-F-005</b><br/>                 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.</p> |
|---|---|-----------------|-------------------|---|

## 7. CONTROL DE MODIFICACIONES

| CONTROL DE MODIFICACIONES |                     |   |                      |                      |               |         |
|---------------------------|---------------------|---|----------------------|----------------------|---------------|---------|
| ELABORÓ                   | MODIFICÓ            | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | REVISÓ               | APROBÓ               | FECHA         | VERSIÓN |
| Ing. Eliana Clavijo       |                     | Emisión Inicial   | Ing. Christian Rueda | Ing. Christian Rueda | Mayo de 2018  | 01      |
|                           | Ing. Eliana Clavijo | Se establece en las condiciones generales que se deben realizar reuniones mensuales con el fin de llevar un seguimiento a las quejas del organismo. | Ing. Paula Rueda     | Ing. Paula Rueda     | Junio de 2021 | 02      |
|                           | Ing. Milena Gómez   | Se actualiza encabezado.  | Ing. Paula Rueda     | Ing. Paula Rueda     | Sept. 2021    | 03      |



|  |                        |  |                  |                  |            |    |
|--|------------------------|--|------------------|------------------|------------|----|
|  | Ing. Eddy Milena Gómez | Se actualiza el numeral 4.4 en donde se establece que el Procedimiento debe estar en la página web del Organismo. De igual manera se actualiza el numeral 4.5 donde se establece reuniones semestrales entre la Gerencia y Dir. Calidad para darle seguimiento a las peticiones, quejas y/o apelaciones. | Ing. Paula Rueda | Ing. Paula Rueda | Sept. 2022 | 04 |
|--|------------------------|--|------------------|------------------|------------|----|