PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y/O APELACIONES

ORGANISMO CERTIFICADOR DE LA CONFORMIDAD COLOMBIANO S.A.S

BUCARAMANGA, 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. DEFINICIONES 3
4. CONDICIONES GENERALES 3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4
6. DIAGRAMA DEL PROCESO DE PETICION, QUEJAS Y/O APELACIONES 5
7. DESARROLLO 6
8. CONTROL DE MODIFICACIONES 9

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

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

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados esperados de una acción correctiva o preventiva formulada para el tratamiento de una PQA.

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.

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.

.

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, en la página web www.ocertificc.com y línea WhatsApp 318 578 0802.

4.3 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.

4.4 Las Peticiones, Quejas y/o Apelaciones deben ser tramitadas y resueltas en un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el cliente manifieste la Petición, Queja y/o Apelación. 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

4.5 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.

4.6 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.

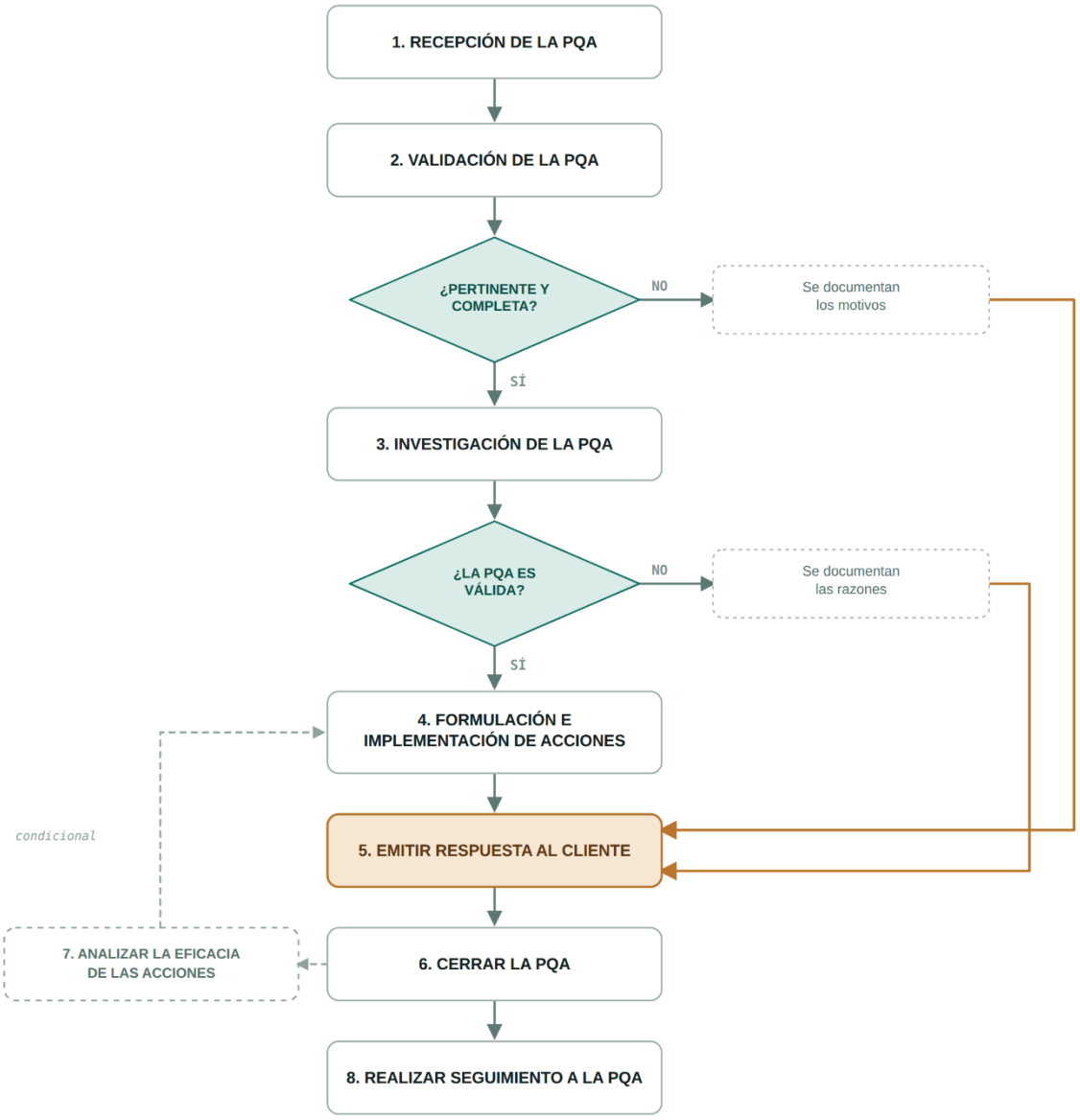
4.7 La gerencia y la dirección de calidad realizarán reuniones semestrales de carácter obligatorio, con el fin de darle seguimiento a las peticiones, quejas y/o apelaciones radicadas en el organismo.

4.8 La persona que revisa y aprueba la decisión final de una PQA (Actividad 5) debe ser distinta de quien formuló la acción correctiva o preventiva (Actividad 4) y no debe haber participado en la inspección objeto de la PQA, como control de imparcialidad conforme al numeral 7.6.4 de la NTC-ISO/IEC 17020:2012.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CAL-P-002 Procedimiento Acciones Correctivas y preventivas
CAL-F-008 Formato Radicación Peticiones Quejas Y Apelaciones
CAL-F-019 Formato Respuesta a Peticiones Quejas y/o Apelaciones
GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.
ILAC-P15:05/2020 Aplicación de ISO/IEC 17020:2012 para Acreditación de Organismos de Inspección

6. DIAGRAMA DEL PROCESO DE PETICION, QUEJAS Y/O APELACIONES



7. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
1	**Recepción de la PQA** El cliente presenta su Petición, Queja y/o Apelación por cualquiera de los canales habilitados por OCERTIFICC S.A.S. (presencial, telefónico o virtual). Cuando la PQA sea manifestada a un personal distinto al Asistente Administrativo, este deberá remitir al cliente ante el Asistente Administrativo para su radicación; si ello no es posible en el momento (por ejemplo, durante una visita de inspección), el personal deberá notificar la situación al Asistente Administrativo a más tardar el día hábil siguiente, sin atenderla ni darle trámite directo. El Asistente Administrativo la recibe, le asigna un número de radicado consecutivo, la clasifica según corresponda como Petición, Queja o Apelación de acuerdo con las definiciones del procedimiento, y emite al cliente un acuse de recibo. Si la PQA se recibió de forma verbal (presencial o telefónica), se solicita al cliente formalizarla por escrito para dar trazabilidad al trámite.	Asistente Administrativo	**CAL-F-008 Formato Radicación de Peticiones Quejas y/o Apelaciones** **GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.**
2	**Validación de la PQA** El Gerente General revisa la PQA radicada para determinar si es pertinente al alcance del OEC y si la información aportada es suficiente para tramitarla. Si no es pertinente o está incompleta, el trámite no pasa a investigación: se documentan los motivos y el caso continúa directamente a la Actividad 5, sin formulación de acciones. Si es	Gerente General	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.**

	pertinente, continúa a la Actividad 3.		
3	**Investigación de la PQA** El Gerente General, el Director de Calidad y un Inspector que no haya participado en la inspección objeto de la PQA analizan los elementos probatorios, los resultados del dictamen y los registros de la inspección relacionada, contrastando la información con las partes involucradas para corroborar la coherencia de las versiones. Como resultado se decide si la PQA es válida o no. Si es válida, continúa a la Actividad 4. Si no es válida, se documentan las razones y el trámite pasa directamente a la Actividad 5.	Gerente General Director de Calidad Inspector no participante	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.**
4	**Formulación e implementación de acciones preventivas/correctivas** Aplica únicamente cuando la PQA fue declarada válida en la Actividad 3 y el hallazgo representa un riesgo para el sistema de gestión de calidad, conforme a los criterios del CAL-P-002. En ese caso, el Director de Calidad formula la corrección y/o acción correctiva o preventiva correspondiente, siguiendo lo establecido en dicho procedimiento. Si la PQA es válida pero el hallazgo no representa riesgo para el sistema de gestión de calidad, no se formula una acción formal —se documenta solo la corrección puntual del caso, si aplica— y el trámite continúa a la Actividad 5.	Director de Calidad	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.** **CAL-P-002 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas**
5	**Emitir respuesta al cliente.** El Gerente General —cuyo rol es independiente del Director de Calidad y quien no participó en la inspección objeto de la PQA— revisa la investigación realizada, la validez o no validez determinada en la	Gerente General	**CAL-F-019 Formato Respuesta PQA**

	Actividad 3 y, cuando aplique, la acción formulada en la Actividad 4, y aprueba la decisión final antes de comunicarla, como control de imparcialidad del proceso (numeral 7.6.4 de la NTC-ISO/IEC 17020:2012). Esta revisión y aprobación aplica a todos los casos, hayan generado o no una acción correctiva o preventiva. Una vez aprobada, comunica por escrito al cliente el resultado: si la PQA fue válida y generó una acción, se informa que será implementada; si fue válida sin generar acción formal, se informa la corrección adoptada; si no fue válida, se exponen por escrito las razones de la no procedencia junto con los resultados de la investigación.		
6	**Cerrar la PQA** El Gerente General cierra el expediente de la petición, queja o apelación una vez emitida la respuesta al cliente en la Actividad 5. El cierre es independiente de si quedó o no una acción correctiva o preventiva en curso: cerrar la PQA significa que el trámite frente al cliente concluyó, no que la acción correctiva asociada (si la hubo) ya haya sido verificada como eficaz.	Gerente General	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.**
7	**Analizar la eficacia de las acciones establecidas.** Aplica únicamente cuando en la Actividad 4 se formuló una acción correctiva o preventiva. El Gerente General y el Director de Calidad verifican, conforme al CAL-P-002, si la acción implementada corrigió la causa del hallazgo, evidenciando su estado (abierta o cerrada). Este análisis sigue el cronograma propio del CAL-P-002 y puede continuar en curso, aunque la PQA ya se encuentre cerrada según la Actividad 6; es un	Gerente General Director de Calidad	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.** **CAL-P-002 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas**

	seguimiento paralelo a la acción correctiva, no un requisito previo para el cierre de la PQA.		
8	**Realizar seguimiento a la PQA.** El Gerente General realiza seguimiento periódico al estado general de las peticiones, quejas y apelaciones radicadas —incluyendo si fueron cerradas y si generaron o no acciones correctivas o preventivas— con el fin de reportarlo en las reuniones semestrales de Gerencia y Dirección de Calidad. Este seguimiento es distinto del seguimiento a la eficacia de una acción correctiva o preventiva específica (Actividad 7), que se rige por el CAL-P-002.	Gerente General	**GER-F-005 Formato Seguimiento a Sugerencias Peticiones Quejas y Apelaciones.**

8. 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	Septiembre de 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	Septiembre de 2022	04
	David Martínez	Actualización del formato derivada de una verificación de cumplimiento frente a la NTC-ISO/IEC 17020:2012 (num 7.5 y 7.6): Rediseño del Desarrollo (8 actividades) con revisión/aprobación independiente de la decisión (num. 7.6.4). actualización de Condiciones Generales, Documentos de Referencia y Diagrama de proceso.	Ing. Paula Rueda	Ing. Paula Rueda	Junio de 2026	05