



1. OBJETIVO

Establecer mecanismos para la recepción evaluación, tratar las Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias formuladas al Organismo de Inspección **CERTIFICADORA INTERNACIONAL S.A.S** con base a la ejecución de las actividades relacionadas con su objeto social para tomar decisiones sobre las mismas.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción y traslado de las Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias y termina con la realización de seguimiento a las mismas.

3. TERMINOLOGIA

Acción Discriminatoria: Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo 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.

PQAS: Abreviatura de Petición Queja y/o Apelación o sugerencia.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- Las peticiones, quejas, apelaciones o sugerencias en ningún caso podrán dar lugar a alguna acción discriminatoria.
- Las peticiones serán resueltas en un término no superior a 10 días hábiles
- Las quejas y apelaciones serán resueltas en un término no superior a 15 días hábiles.
- Para el caso de las sugerencias se sigue lo establecido en las actividades 1,3,5,6,8,9,10
- No se reciben PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS de manera presencial en la oficina de Certificadora Internacional, debido al trámite de acceso a las instalaciones y seguridad del recibo y/o motivo de la presencialidad de personal en las mismas. Estas se realizarán a través de los correos electrónicos y pagina web dispuestos para tal fin.
- Las redes sociales y medios telefónicos no se consideran un medio eficaz y seguro de recepción de PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS, por lo cual se recomienda a las partes interesadas no utilizarlas para tal fin.

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES Y NORMATIVAS

ILAC-P15:2020 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies has been published and is available here.

SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

SGC-F-019 FORMATO SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS.

SGC-F-014 FORMATO ACTA DE REUNION

NTC ISO IEC 17020:2012

6. CONTENIDO

Version:01

Fecha:2026-08-02

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
1	Recepción y traslado de las Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias a la dependencia competente: Recibir las Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias a través de los diferentes medios dispuestos por el OI para tal fin a través del formulario dispuesto en la página Web www.certificadorainternacional.com y adjuntándolo junto con las evidencias necesarias a través de los siguientes medios: Correo electrónico: calidad@certificadorainternacional.com juridico@certificadorainternacional.com Página web: www.certificadorainternacional.com Acusando recibo de la misma al momento de su recepción o máximo 24 horas después. El acuse de recibido será un código de numero de PQAS.	Secretaria o Auxiliar técnico	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS.
2	Recolección y selección de información: Se recolectan las evidencias que fundamentan las Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias (documentos, hechos, etc.)	Director de Calidad	SGC-F-019 FORMATO SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES o SUGERENCIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
3	Validación de Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias: Se valida la PQAS por parte del Gerente y el director de Calidad quienes verifican que los argumentos que la fundamentaron corresponden a la misma y así determinar su validez. (si procede o no) Si el recurso interpuesto procede se continua con la actividad 4 de lo contrario se archiva el requerimiento y se notifica al usuario el porqué de la no procedencia a través de comunicación formal. Si el usuario insiste en la validez de la PQAS debe iniciarse su investigación.	Director de Calidad Gerente General	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS Comunicación formal.
4	Investigación de la PQAS: Con base en el acervo probatorio radicado junto con la solicitud, el gerente y los trabajadores del área operativa que no participaron en el proceso de inspección objeto de investigación, indagan de manera detallada sobre los hechos que dieron origen a la PQAS verificando la veracidad y concordancia de los datos.	Gerente General Inspector y director técnico (titular o suplente) que no haya participado en el proceso de inspección.	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS SGC-F-014 FORMATO ACTA DE REUNION
5	Tomar decisión acerca de la PQAS: Con base en la investigación el gerente deberá tomar una decisión y establecer los planes de acción pertinentes, bien sea que la decisión favorezca al	Gerente General	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS SGC-F-019

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
	organismo de inspección o al usuario que radica la PQAS. Las decisiones o acciones tomadas, relativas a la Peticiones, Quejas, Apelaciones o Sugerencias son registradas y podrán incluir las siguientes acciones: a) Realizar la inspección nuevamente con la presencia de otro inspector b) Realización de un comité técnico para unificar criterios. c) Solicitud de concepto al Ministerio de Minas y Energía. d) Confirmar y / o revocar el concepto del dictamen emitido. e) En el caso de felicitación se registrará en la evaluación del felicitado.		FORMATO SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS
6	Formulación e implementación de acciones preventivas o correctivas o de mejora: Una vez se haya determinado de manera concreta la acción a realizar se solicitan y formulan las correcciones, acciones correctivas y/o preventivas según el caso y de ser aplicable, y se procede a efectuar el debido plan de acción.	Director de Calidad	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS
7	Emitir respuesta al cliente y/o partes interesadas acerca de la evaluación y decisión final de la PQAS:	Gerente General	COMUNICACIÓN FORMAL

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
	Se emite respuesta a través de comunicación formal al cliente acerca de la Peticiones, Quejas, Apelaciones, Sugerencias formulada, anexando los soportes que hayan sustentado la decisión tomada. En caso de que el cliente o emisor de la PQAS rechace la decisión o acción propuesta, la petición, queja o apelación, sugerencia continúa abierta, posteriormente se registra y se informa al cliente acerca de los mecanismos alternativos disponibles tanto internos como externos hasta que el cliente acepte la decisión tomada.		
8	Cerrar las Peticiones, Quejas, Apelaciones o sugerencias: Se cierra al PQAS, archivando los registros y soportes de la misma, Si se vuelve a presentar una PQAS iguales o similares a las ya presentadas y cerradas, el director de Calidad debe realizar una acción de mejora	Director de Calidad	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS
9	Analizar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas: Se analizan las acciones tomadas, sus causas, efectos tratamiento dado a cada una y su estado (abierta o cerrada) demostrando que se cumplieron con las actividades formuladas para corregir o prevenir cada PQAS formulada.	Gerente General Director de Calidad	SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS
10	Realizar seguimiento a la PQAS:	Director de	SGC-F-006



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
APELACIONES O SUGERENCIAS

SGC-P-005

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
	Se realiza seguimiento a la PQAS a través del SGC-F-006 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS y se establecen las acciones de mejora pertinentes para que hechos similares no vuelvan a presentarse.	Calidad o Gerente General	FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES O SUGERENCIAS

7. ANEXOS

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORA			REVISAR		FECHA	APRUEBA		FECHA
		NOMBRE	CARGO	FECHA	NOMBRE	CARGO		NOMBRE	CARGO	
00	Emisión inicial del documento	William Barrera	Director de Calidad	10-10-2025	Merly González	Gerente	10-10-2025	Merly González	Gerente	10-10-2025
01	Actualización de correos electrónicos de contacto para interponer PQAs	William Barrera	Director de Calidad	2026-08-02	Merly González	Gerente	2026-08-02	Merly González	Gerente	2026-08-02