



# RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

NTC-ISO-IEC 17020:2012  
Evaluación de la conformidad.  
Requisitos para el funcionamiento de Organismos de  
Inspección Tipo A.



## TABLA DE CONTENIDO

|  | Pág.     |
|--|----------|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....                               | <b>3</b> |
| <b>2. ALCANCE</b> .....                                | <b>3</b> |
| <b>3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES</b> .....            | <b>3</b> |
| <b>4. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (PQS)</b> ..... | <b>3</b> |
| 4.1 GENERALIDADES.....                                 | 3        |
| 4.2 PRIORIDAD Y PLAZOS PARA LOS TRÁMITES.....          | 4        |
| 4.3 NO PROCEDENCIA.....                                | 5        |
| <b>5. RESPONSABILIDADES</b> .....                      | <b>5</b> |
| <b>6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....               | <b>5</b> |
| <b>7. ANEXOS</b> .....                                 | <b>6</b> |
| <b>8. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....                     | <b>6</b> |



**COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.  
CERTIFICAMOS S.A.  
PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Versión: 7**

**Vigencia: 2021-09-01**

**Código: CCCI-PG-015-01**

**Página: 3 de 6**

## **1. OBJETIVO.**

Establecer e implementar el procedimiento para la recepción y tratamiento de las Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQS) presentadas a **La Compañía Colombiana de Certificación S.A. - "CERTIFICAMOS S.A."**

## **2. ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos desarrollados por **La Compañía Colombiana de Certificación S.A. - "CERTIFICAMOS S.A."**

## **3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES.**

- J **PETICIÓN:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario de la Compañía con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- J **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada con las actividades de dicho organismo para lo que se espera una respuesta.
- J **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Compañía.
- J **PQS:** Petición, Queja, Sugerencia.

## **4. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (PQS).**

### **4.1 GENERALIDADES.**

Todas las Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQS) que se realicen por alguna de las partes interesadas, son registradas en el formato de Peticiones, Quejas y Sugerencias **CCCI-FOR-015-01**, éste formato debe ser diligenciado por el interesado o por funcionario de la Compañía siempre y cuando exista toda la información suficiente para ello y entregado a la dirección de calidad para su radicación y posterior análisis y tratamiento con el fin de definir e implementar las acciones que permitan subsanar la situación que originó dicha solicitud. La información puede ser obtenida por cualquier medio sea carta física, correo electrónico y llamada telefónica.

En la página de la compañía [www.certificamosa.com](http://www.certificamosa.com) también se encuentra habilitada la opción para interponer una PQS, cuando la información es enviada a través de la página de la compañía, se genera una notificación automática indicando que la PQS fue recibida y que una vez se le dé el tratamiento requerido, se le estará informando sobre el resultado dentro de los tiempos definidos para ello.



**COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.  
CERTIFICAMOS S.A.  
PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Versión: 7**

**Vigencia: 2021-09-01**

**Código: CCCI-PG-015-01**

**Página: 4 de 6**

Dentro de la información general que se debe incluir en el formato de PQS para que esta pueda darse como válida para el inicio de acciones correctivas o preventivas se encuentran:

- J Nombre y Domicilio de la persona que interpone la Petición, Queja o Sugerencia.
- J Entidad u organización a la que pertenece y cargo.
- J Dirección física y electrónica para recibir notificaciones y teléfono de contacto.
- J Descripción del servicio objeto de análisis y relación sucinta de los hechos que motivan la PQS.
- J Si es posible, enunciar y anexar documentación que origina la PQS.

La Compañía confirma inicialmente si la solicitud está relacionada con las actividades de inspección o de otro proceso desarrollado por la compañía para determinar si es procedente para su trato como PQS y determinar los responsables para su tratamiento.

Inmediatamente se hará llegar una copia de la PQS a la persona que le compete la situación para que sea analizada, se recopile la información necesaria y se tomen las acciones correctivas o preventivas según sea el caso, las acciones correctivas y preventivas se registran en los formatos **CCCI-FOR-007-24** siguiendo las disposiciones definidas para ello.

Las medidas definidas, son concertadas y revisadas por el Director de Calidad, Director General y el Director responsable del área involucrada, para determinar que sean apropiadas y eficaces.

Se debe notificar al solicitante a las direcciones registradas en la solicitud, sobre las acciones tomadas y los resultados obtenidos hasta el cierre de la situación a través del formato de acta explicativa **CCCI-FOR-010-14**.

El original diligenciado del formulario **CCCI-FOR-015-01** será archivado en una carpeta denominada "Petitionen, Quejas y Sugerencias", junto con todos los registros que se generen durante el proceso hasta el cierre. La copia será empleada para el análisis y seguimiento de la situación.

## **4.2 PRIORIDAD Y PLAZOS PARA LOS TRÁMITES.**

A continuación se establece la prioridad y los plazos definidos para los trámites dependiendo el tipo de manifestación así:

### **PRIORIDAD:**

ALTA: Quejas  
MEDIA: Peticiones  
BAJA: Sugerencias.

### **PLAZOS:**

**10 días.**  
Para atender y contestar Quejas.  
**15 Días.**  
Para dar respuesta a Peticiones.  
**30 días.**  
Para atender y contestar Sugerencias (opcional).



COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERTIFICACIÓN S.A.  
CERTIFICAMOS S.A.  
PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Versión: 7

Vigencia: 2021-09-01

Código: CCCI-PG-015-01

Página: 5 de 6

Las sugerencias serán contestadas solamente en el caso que la situación expuesta lo amerite.

Los plazos anteriores son los máximos, ya que se debe actuar frente a éstas situaciones con celeridad y eficacia.

El Director de Calidad debe realizar seguimiento al trámite que se le den a las PQS, que se cumplan los plazos estipulados y que sean cerradas adecuadamente.

### 4.3 NO PROCEDENCIA.

En caso de que no sea procedente la PQS, se emite una acta explicativa **CCCI-FOR-010-14** en donde se determinan las causas por las cuales no se le puede dar trámite a la solicitud, esto debe estar debidamente motivado y fundamentado.

Con el envío del acta explicativa al solicitante, se da por terminado el proceso.

### 5. RESPONSABILIDADES.

| RESPONSABLE             | RESPONSABILIDAD(ES)  |
|-------------------------|--|
| FUNCIONARIOS            | <ul style="list-style-type: none"><li>) Velar por la prestación de un correcto servicio a fin de disminuir el número de PQS o No Conformidades.</li><li>) Participar en la concertación de medidas necesarias para la subsanación de las situaciones que dieron origen a la Petición o queja cuando así se requiera.</li></ul> |
| DIRECTOR DE CALIDAD     | <ul style="list-style-type: none"><li>) Atender las PQS con el Director implicado, estudiar su posible solución y tomar las acciones necesarias para ello.</li><li>) Realizar seguimiento a los plazos y cumplimiento de los requerimientos de los solicitantes.</li></ul>   |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVA | <ul style="list-style-type: none"><li>) Recepcionar, radicar y remitir las PQS que se presenten a la Dirección involucrada.</li></ul>  |

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ) **CCCI-FOR-015-01** Peticiones, Quejas y Sugerencias.
- ) **CCCI-FOR-010-14** Acta explicativa.
- ) **CCCI-FOR-007-24** Acciones Correctivas y Preventivas.

