

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A LA IMPARCIALIDAD



PR-04-V21

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Especialista de sistema integrado de gestión	21	Septiembre 11 de 2025

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a la V20 (septiembre 11 de 2025)
Se incluyen comportamientos fraudulentos	- En numeral 2. Se adiciona alcance a comportamiento fraudulento - En numeral 3 se adiciona definición de comportamiento fraudulento y conflicto de interés. - Se adiciona numeral 7.1.4 comportamiento fraudulento.
Causa del cambio	Cambio realizado a la V.19 (abril 12 de 2024)
Cambio en la estructura organizacional	Se actualiza responsable en el procedimiento acorde a los numerales 5, 7.1.2, 7.1.3, 7.2. De acuerdo con la actualización del MPRC-02 V.35 donde se actualizaron los nombres de los perfiles de cada manual de funciones del organismo.
Causa del cambio	Cambio realizado a la V18 (marzo 13 de 2024)
Cambio en la estructura organizacional Recomendación de auditoría interna	- Se actualiza responsable en el procedimiento acorde a los numerales 5, 7.1.2, 7.1.3, 7.2. De acuerdo con la actualización del MPRC-02 V 34 donde se incluye el perfil de Profesional de Calidad - Se cambia responsable de aprobar la queja del gerente al director de acreditación y gestión.
Causa del cambio	Cambio realizado a la V17 (Junio 26 de 2023)
Recomendación auditoría	En numeral 7.1 se cambia el correo para recibir las quejas de servicioalcliente@qcert.com.co a quejasypelaciones@qcert.com.co
Causa del cambio	Cambio realizado a la V16 (Junio 6 de 2023)
Recomendación CPII Cambio de estructura organizacional	- Se adiciona numeral 7.2 para tratamiento de sugerencias o recomendaciones de mejora. - Se cambia nombre del cargo del Líder de calidad por director de acreditación y Gestión. - Revisión general del documento
Causa del cambio	Cambio realizado a la V15 (noviembre 2 de 2021)

Actualización página web	En la sección 7.1 se actualiza la forma de presentar las quejas y denuncias a la imparcialidad a través de la página web. Se elimina el Registro FPR-04-05 Formulario de Quejas Apelación y Denuncias a la imparcialidad dado que se integra en la página web.
--------------------------	--

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lina Calle	Mauricio Vargas	Lina Calle

Contenido

1. OBJETO	5
2. ALCANCE.....	5
3. REFERENCIAS.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. RESPONSABLES.....	6
6. CONDICIONES GENERALES.....	6
7. DESARROLLO.....	7
7.1.1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA.....	7
7.1.2. TRATAMIENTO DE LA QUEJA.....	8
7.1.3. IMPARCIALIDAD.....	9
7.1.4. COMPORTAMIENTO FRAUDULENTOS.....	9
7.2 RECOMENDACIONES DE MEJORA O SUGERENCIAS.....	10

1. OBJETO.

Definir las actividades que se deben realizar para recibir, documentar, analizar, investigar y dar respuesta oportuna a las quejas, denuncias a la imparcialidad o a comportamientos fraudulentos, presentadas por los clientes y demás partes interesadas, con el fin de demostrar integridad y credibilidad. Además de ser un mecanismo idóneo para salvaguardar la imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad y transparencia en la prestación de los servicios de certificación.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos responsables e involucrados en la prestación del servicio de certificación por parte de QCERT con relación a las quejas asociadas al servicio, denuncias a la imparcialidad o comportamientos fraudulentos.

3. REFERENCIAS.

- **ISO/IEC 17065** Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- **ISO/IEC 17000** Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- **RG-06** Reglamento Del Comité De Partes Interesadas e Imparcialidad
- **PR-07** Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC.
- **PR-1.2-06** Procedimiento para el tratamiento de comportamientos fraudulentos.

4. DEFINICIONES.

Cliente: Organización o persona que adquiere un producto o servicio.

Confidencialidad: Propiedad de la información por lo cual se garantiza acceso únicamente a personal autorizado y del cual se tendrá reserva.

Comportamiento fraudulento: Acción intencional y engañosa para manipular, falsificar o distorsionar una la información con el fin de obtener un beneficio indebido o dar apariencia de cumplimiento, lo que puede inducir a engaño, error o confusión a QCERT, a sus clientes, usuarios de los productos certificados.

Conflicto de interés: Situación en la que los intereses personales, financieros, familiares o profesionales de un individuo u organización pueden influir o parecer influir en su objetividad o imparcialidad al realizar actividades de evaluación de la conformidad

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio.

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Responsabilidad: El organismo de certificación es responsable de evaluar evidencia objetiva suficiente para fundamentar su decisión sobre la certificación.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Sugerencia: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por el organismo de certificación.

Transparencia: Divulgar la información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, sobre el estado de esta (es decir, si se otorga, se mantiene la certificación, se amplía o reduce el alcance, se renueva, se suspende o restablece, o se retira la certificación).

5. RESPONSABLES.

Especialista de sistema integrado de gestión: Recibir, recopilar la información necesaria y dar tratamiento a las quejas, felicitaciones, sugerencias y denuncias a la imparcialidad.

Gerente: Revisar y aprobar la respuesta sobre la queja, sugerencia o denuncia a la imparcialidad.

6. CONDICIONES GENERALES.

- QCERT es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las quejas y denuncias a la imparcialidad no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas.
- QCERT es responsable de validar que la queja o denuncia a la imparcialidad se relaciona con las actividades de certificación y en este caso deberá darle tratamiento según el procedimiento.
- QCERT es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja o denuncia a la imparcialidad y emitir una decisión sobre la misma.
- La recepción de toda queja o denuncia a la imparcialidad contará con el acuse de recibo y respuesta considerando los términos definidos en este procedimiento.
- La revisión y decisión de la queja o denuncia a la imparcialidad se tomará por personas que no están implicadas en la queja o denuncia a la imparcialidad o que no presenten inhabilidades por realizar actividades de consultoría a un cliente, o haber sido empleados del mismo en los últimos dos años.
- QCERT informará al cliente la finalización del proceso de tratamiento a su queja o denuncia a la imparcialidad.
- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a QCERT para efecto de su queja o denuncia será mantenida bajo confidencialidad tanto como es posible; sin embargo, debe aceptarse

que la identidad de la persona o entidad que presenta el reclamo puede ser revelado durante la investigación. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el reclamante renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

- QCERT publica en su página web (www.qcert.com.co) el presente documento y formulario para el registro de las quejas y denuncias a la imparcialidad.
- Imparcialidad y equidad: El procedimiento mediante el cual se resuelve las quejas, denuncias a la imparcialidad o conflictos de interés garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando estas hacen referencia a una persona en particular y no a una decisión o servicio proporcionado por QCERT. Por lo tanto, los esfuerzos para la solución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja, denuncia a la imparcialidad o conflicto de interés y nunca a señalar culpables, ni dar lugar a acciones discriminatorias contra quien interpone la queja. La investigación en la solución se realiza teniendo en cuenta todas las partes involucradas, las cuales serán tratadas con objetividad.

7. DESARROLLO.

7.1. QUEJAS.

7.1.1. Presentación de la queja.

Todas las quejas incluyendo las denuncias a la imparcialidad o a comportamientos fraudulentos, deben ser presentadas por escrito mediante los siguientes mecanismos:

- Enviando un correo electrónico a quejasypapelaciones@qcert.com.co con la situación que motiva la queja.
- Diligenciando el *Formulario de Quejas y apelaciones* que se encuentra disponible en el sitio web www.qcert.com.co.

Para atención de sus quejas y apelaciones por favor diligencie nuestro formulario

Identifique su necesidad (Queja, Apelación o Denuncia a la imparcialidad) teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

1.

Queja: Expresión de la insatisfacción relativa a los servicios prestados sobre la cual se espera una respuesta formal por parte del Organismo, incluye las denuncias a la imparcialidad (Presencia de conflictos de interés que puedan afectar la certificación). Para mayor información, revisar el PR-04 TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A LA IMPARCIALIDAD.

2. Apelación: Solicitud de reconsiderar las decisiones tomadas por el Organismo que afectan la certificación (Ejemplo: Rechazo de solicitud de certificación, No conformidades, Rechazo de test reports, Decisiones del comité de certificación entre otras). Para mayor información, revisar el PR-12 Procedimiento de Apelaciones disponible en nuestro sitio web.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por QCERT.

Nombre

Cargo

Número de contacto

Correo electrónico

Tipo de solicitud

Describa la situación o decisión que genera su queja, apelación o denuncia a la imparcialidad

Adjuntar archivo

☐ Acepto los términos y condiciones y las políticas de tratamientos de datos

ENVIAR

7.1.2. Tratamiento de la queja.

El especialista de sistema integrado de gestión debe realizar las siguientes actividades para dar tratamiento a queja o denuncia a la imparcialidad:

- A. Analizar si la inconformidad es realmente una queja, denuncia a la imparcialidad o comportamiento fraudulento y si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable QCERT.
- B. Dar acuse de recibido, a través del formato **FPR-04-03 Carta De Acuse De Recibo De Queja O Apelación**, al tercer día hábil de recibida la comunicación y diligenciar el Formato **FPR-04-04 Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad**.
- C. Reunir y verificar toda la información necesaria relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la queja o denuncia a la imparcialidad.
- D. Si la queja es relacionada con las actividades de certificación, debe darle el tratamiento correspondiente con apoyo del especialista de certificación. En caso de no serlo, se le informa al cliente.
- E. Proporcionar al cliente los informes de avance sobre la queja o denuncia a la imparcialidad en un tiempo de ocho días hábiles a partir del acuse de recibido, en caso de no haber enviado respuesta de cierre a la queja.
- F. Enviar la solución sobre el cierre del proceso de la queja o denuncia a la imparcialidad en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir del acuse de recibido, a través del formato **FPR-04-03 Carta de acuse de**

Recibo de Queja ó Apelación. El especialista de certificación es quien revisa y aprueba la decisión sobre la respuesta a la queja.

- G. Diligenciar el Formato **FPR-04-04** Base de datos de quejas apelaciones y denuncias a la imparcialidad con la información del cierre del proceso.
- H. Diligenciar el **FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades** con las correcciones propuestas a la queja o denuncia a la imparcialidad.
- I. Realizar el análisis de las causas, en conjunto con el personal interno relacionado con la situación y se proponen acciones correctivas para evitar la recurrencia de la No conformidad de acuerdo con el **PR-07 Procedimiento para el tratamiento de no conformidades del SGC**.
- J. Realizar seguimiento sobre la Implementación de las acciones propuestas como tratamiento a la queja o denuncia a la imparcialidad.

El especialista de sistema integrado de gestión debe realizar seguimiento a las acciones emprendidas para resolverlas, a través del **FPR-07-02 Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión**, verificar la eficacia de las acciones emprendidas y registrar el cierre en **FPR-07-02**. En caso de ser necesario, se debe actualizar la **DS-01** Matriz de identificación de riesgos a la imparcialidad y confidencialidad.

7.1.3. Imparcialidad.

El especialista de sistema integrado de gestión debe verificar que no exista conflicto de interés entre las personas relacionadas con la revisión y aprobación de la queja, teniendo en cuenta sus inhabilidades, dejando como evidencia email, carta o **FPR-03-07 Acta de reunión** entre otros, que informe que no existe conflicto de interés.

Si el especialista de sistema integrado de gestión presenta conflictos de interés, se acudirá a la gerencia para la revisión, gestión y aprobación de la queja o denuncia a la imparcialidad. Si el Gerente presenta conflicto de interés, se acudirá al Comité de Partes Interesadas e Imparcialidad (CPII) para la revisión y aprobación siguiendo las reglas de votación del **RG-06 Reglamento Del Comité De Partes Interesadas e Imparcialidad**.

7.1.4. Comportamiento fraudulentos

En caso de presentarse quejas relacionadas con comportamientos fraudulentos:

- QCERT les dará tratamiento inicial según lo descrito en el numeral 7.1.2 de este procedimiento y lo establecido en el PR-1.2-06 Procedimiento para el tratamiento de comportamientos fraudulentos.
- El Especialista de sistema integrado de gestión recibirá y documentará la queja, escalándola a la Gerencia para su análisis conjunto con el Comité de Partes Interesadas e Imparcialidad (CPII) cuando la gravedad así lo amerite.

- Si se confirma la existencia de un comportamiento fraudulento, se aplicarán las sanciones y/o decisiones definidas en el RG-01 Reglamento de Certificación, incluyendo la denegación, suspensión o retiro de la certificación.
- Adicionalmente, QCERT podrá emprender las acciones legales correspondientes de acuerdo con la gravedad e impactos ocasionados.
- Todas las decisiones y actuaciones deben quedar registradas en los formatos aplicables (FPR-04-04 y FPR-07-02), garantizando confidencialidad, trazabilidad y comunicación formal al cliente o parte interesada sobre la resolución final.

7.2 RECOMENDACIONES DE MEJORA O SUGERENCIAS.

Se refiere a la insatisfacción presentada por el cliente mediante:

- Encuestas de satisfacción: Calificaciones de clientes detractores.
- Insatisfacción manifiesta mediante correo electrónico, telefónica o presencialmente: Esta insatisfacción debe ser formalizada al especialista del sistema integrado de gestión, mediante correo electrónico para dar tratamiento a la misma.

Para su tratamiento el especialista de sistema integrado de gestión contacta al cliente para conocer las causas que originan su calificación y definir tratamiento a la misma. La insatisfacción es registrada en **FPR-07-02 Registro de acciones para el mejoramiento de la gestión**, sobre el cual se toman las correcciones que den solución inmediata a la necesidad del cliente y se analiza su impacto y ocurrencia con el fin de determinar la necesidad de tomar acciones correctivas.