

1. OBJETO

Establecer la metodología para la recepción, validación, investigación, decisión y comunicación de las quejas y apelaciones presentadas contra el organismo de inspección, garantizando que sean tratadas de manera objetiva, oportuna, imparcial y confidencial, preservando la independencia técnica y la integridad del proceso de inspección.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección prestados por el organismo, incluyendo aquellas presentadas por clientes u otras partes interesadas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

ILAC P15:05/2020 Documento obligatorio de ILAC para la aplicación de la ISO/IEC 17020:2012 para la acreditación de organismos de inspección.

4. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización relacionada con los servicios de inspección o el comportamiento del organismo, diferente de una apelación.

Apelación: Solicitud formal de reconsideración presentada por un cliente respecto a una decisión técnica emitida por el organismo de inspección.

Reclamo: Manifestación formal que puede derivar en una queja o apelación y que requiere tratamiento conforme al presente procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

El Responsable del Sistema de Gestión es responsable de acompañar los procesos de quejas y apelaciones.

El personal administrativo debe registrar, controlar y hacer seguimiento a cada caso recibido, garantizando la trazabilidad del proceso.

El Gerente Técnico es responsable de participar en el análisis técnico de las quejas o apelaciones relacionadas con actividades de inspección y de asegurar que la decisión adoptada no comprometa la competencia técnica ni la imparcialidad del organismo. En todos los casos, las personas involucradas en la investigación o decisión no deben haber participado directamente en la actividad objeto de la queja o apelación.

6. DESARROLLO

El procedimiento de quejas y apelaciones es de acceso público a través de los canales oficiales del organismo, y el personal debe informar a clientes y partes interesadas sobre los medios disponibles para su presentación. El tratamiento de cada caso debe garantizar confidencialidad, objetividad e independencia en la toma de decisiones.

Cuando la empresa por ley deba divulgar información confidencial, el cliente o quien corresponda será notificado de la información que será proporcionada, salvo que esté prohibido por ley. Así mismo

la información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas a este (como quejas interpuestas por una persona o una entidad) se va a tratar como información confidencial.

6.1. RECEPCIÓN

Las quejas y apelaciones pueden recibirse por medios electrónicos, telefónicos o escritos a través de los canales oficiales establecidos. Una vez recibida, el responsable administrativo debe registrarla en la base de quejas y apelaciones F1-DC-05, asignarle un consecutivo y acusar recibo al peticionario, informando los tiempos estimados de respuesta. Desde este momento se asegura la trazabilidad y custodia de la información recibida.

6.2. VALIDACIÓN

La queja o apelación debe ser analizada inicialmente para verificar su pertinencia y determinar si está relacionada con actividades bajo la responsabilidad del organismo. Esta validación debe realizarse dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles por parte del responsable de cada área al que se le asigne la queja o apelación. Si no procede, se comunica formalmente al peticionario la justificación técnica o administrativa de la decisión, previa revisión y aprobación de la Gerencia. Si procede, se continúa con la etapa de investigación.

6.3. INVESTIGACIÓN

La investigación debe ser realizada por personal competente que no haya participado en la actividad objeto del reclamo, garantizando imparcialidad e independencia. Se recopilarán todas las evidencias necesarias, incluyendo registros técnicos, informes emitidos, entrevistas, soportes fotográficos o cualquier otro elemento pertinente. Cuando se trate de una apelación sobre una decisión técnica, se deberá realizar una revisión técnica independiente que permita confirmar o reconsiderar el dictamen emitido. El plazo máximo para emitir respuesta al cliente será de quince (15) días hábiles, salvo casos debidamente justificados.

6.4. DECISIÓN Y COMUNICACIÓN

Con base en el análisis efectuado, se definirá la decisión correspondiente y las acciones a implementar. La decisión debe ser objetiva, estar técnicamente sustentada y aprobada por la instancia competente. Posteriormente, se comunicará formalmente al peticionario el resultado del proceso y, cuando aplique, las acciones adoptadas. La presentación, investigación y decisión de una apelación no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

Dentro de la respuesta que se le da al peticionario, se le deberá indicar que en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada podrá remitirse a los entes de control y vigilancia que correspondan. Así mismo para poder dar cierre al proceso completo de la queja o apelación, se dará tres días hábiles al peticionario para pronunciarse, en caso de no realizarlo se dará por terminado el proceso y su cierre correspondiente.

6.5. SEGUIMIENTO Y CIERRE

El Responsable del Sistema de Gestión debe verificar que las acciones derivadas del tratamiento hayan sido implementadas y que el caso quede formalmente cerrado en la base. Cuando la queja o apelación evidencie una no conformidad del sistema o una debilidad en los procesos, deberá gestionarse adicionalmente conforme al procedimiento de acciones correctivas y mejora continua.

6.6. RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

Toda la documentación asociada a quejas y apelaciones debe conservarse de manera confidencial, asegurando su integridad y trazabilidad. Los registros digitales se almacenarán en carpetas con acceso restringido y, cuando existan soportes físicos, estos deberán archivarse bajo custodia controlada.

7. REGISTROS

F1-DC-05 Base de quejas y apelaciones

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Revisa	Aprueba	Descripción
01	01/2026	Calidad	Gerencia	Creación inicial