

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, gestión, análisis, tratamiento y cierre de las peticiones, quejas y apelaciones (PQA) presentadas ante el Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) GECERT S.A.S., relacionadas con las actividades desarrolladas en el marco de sus servicios de inspección.

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 **GECERT S.A.S**

3. DEFINICIONES

- **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.
- **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.
- **PQA:** Modo abreviado de Petición Queja y/o Apelación

4. POLÍTICAS

1. En caso de que un cliente no esté de acuerdo con las decisiones tomadas por GECERT S.A.S. respecto a una certificación o dictamen emitido conforme a los reglamentos del servicio del Organismo, podrá interponer una apelación, la cual deberá estar debidamente sustentada con las razones y evidencias correspondientes.
2. Todas las peticiones, quejas y/o apelaciones presentadas por los clientes en relación con las actividades desarrolladas por GECERT S.A.S. serán recibidas, analizadas y tramitadas sin ningún tipo de discriminación, garantizando la imparcialidad del proceso.
3. Las peticiones, quejas y/o apelaciones deberán ser gestionadas y resueltas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, salvo casos debidamente justificados que requieran un mayor tiempo de análisis, situación que deberá ser informada oportunamente al cliente.

4. GECERT S.A.S. proporcionará información sobre el estado y avance de la PQA al usuario cuando este lo solicite, garantizando transparencia en el proceso.
5. Toda la información generada u obtenida en el marco de la gestión de una PQA será tratada como confidencial, independientemente de su origen (cliente o fuentes externas). Dicha información solo será divulgada con autorización del emisor de la PQA o cuando exista un requerimiento legal por parte de autoridad competente.
6. En todo el proceso de debe garantizar la **confidencialidad y trato imparcial**, comunicándolo expresamente al cliente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO/IEC 17020:2012 – Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- ILAC P15 – Application of ISO/IEC 17020 for the Accreditation of Inspection Bodies
- RAC-3.0-01 – Reglas del Servicio de Acreditación. -ONAC
- RETIE – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, actualizado mediante Resolución 40117 de 2024 y sus modificaciones vigentes.
- RETILAP – Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público, actualizado mediante Resolución 40150 de 2024 y sus modificaciones vigentes.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>1. Recibir la Petición, Queja y/o Apelación por parte del cliente:</p> <p>Las peticiones, quejas y apelaciones (PQA) presentadas por los clientes serán recibidas a través del Formato F-GL-14 – Formato de Peticiones, Quejas y Apelaciones, el cual deberá ser diligenciado por el solicitante.</p> <p>Las PQA podrán ser radicadas mediante los siguientes canales dispuestos por el Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección física: Calle 12 # 4-21, Local 1, barrio Novalito, Valledupar, Cesar. 2. Página web: www.gecert.com.co 3. Correos electrónicos 	<p>F-GL-14 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente de Calidad y/o Gerente general, o Gerente técnico</p>



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-GL-05

Versión: 02

Página: 3 de 12

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>corporativos: gecertingenieria@gmail.com, calidadgecert@gmail.com</p> <p>4. Líneas telefónicas: 3106932408, 302 3765579</p>		
<p>2. Registrar la PQA</p> <p>Una vez recibida la petición, queja o apelación, esta será registrada en el Formato F-GL-22 – Formato de Seguimiento a Peticiones, Quejas y Apelaciones, donde se asignará el respectivo número de radicado para su identificación y trazabilidad.</p> <p>Posteriormente, se notificará al cliente la recepción de la PQA, indicando el número de radicado asignado, a través de los canales disponibles, tales como correo electrónico, comunicación telefónica o notificación formal física.</p> <p>Este proceso garantiza el control, seguimiento y adecuada gestión de cada solicitud presentada ante GECERT S.A.S.</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente de Calidad Gerente general</p>
<p>3. Solicitar y recopilar información:</p> <p>Con el fin de realizar un adecuado análisis de la petición, queja o apelación (PQA), se procederá a solicitar y recopilar toda la información y evidencias que soporten la misma.</p> <p>Se acopiarán los elementos de prueba pertinentes, tales como documentos, formatos, registros fotográficos, informes técnicos, entre otros, ya sean en medio físico o digital.</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente de Calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>Posteriormente, se verificará la información obtenida, asegurando que esta sea pertinente, suficiente y corresponda efectivamente a la PQA presentada y al caso que le da origen.</p> <p>Este proceso permite garantizar la validez de la información y la objetividad en el análisis de la solicitud.</p>		
<p>4. Validar la Petición, Queja y/o Apelación:</p> <p>La petición, queja o apelación (PQA) será evaluada por el Gerente General, quien verificará su pertinencia frente a las actividades y alcance del Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC).</p> <p>Para ello, se revisarán de manera detallada los elementos expuestos por el solicitante, así como la información y evidencias recopiladas, con el fin de determinar la procedencia o no de la PQA.</p> <p>Como resultado de esta validación, se establecerá si la solicitud es admitida para su trámite o, en caso contrario, si no es procedente, dejando registro de la justificación correspondiente.</p>		<p>Gerente de Calidad</p>
<p>5. Investigar la P.Q.A:</p> <p>La investigación de la PQA será realizada por el Gerente General, con el apoyo del asesor jurídico (cuando aplique) y un inspector y/o el Gerente Técnico, garantizando en todo caso la imparcialidad del proceso; para ello, el personal designado no deberá haber</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>F-GL-13 FORMATO ACTA DE REUNIÓN</p>	<p>Gerente General Asesor Jurídico (si aplica) Inspector (No participante en la inspección) Gerente Técnico (No participante en la inspección)</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>participado en la inspección que dio origen a la PQA.</p> <p>Durante esta etapa se analizarán de manera integral los elementos probatorios, los resultados emitidos en el dictamen y los registros derivados de la inspección objeto de la solicitud.</p> <p>Adicionalmente, se verificará la información con las partes interesadas, con el fin de corroborar la coherencia y consistencia de las versiones presentadas.</p> <p>Como resultado de la investigación, se determinará la validez de la PQA. En caso de ser procedente, se continuará con la actividad correspondiente al tratamiento de la misma; en caso contrario, se dará continuidad a las actividades de comunicación de resultados y cierre del proceso.</p>		
<p>6. Decidir acciones a realizar sobre la PQA</p> <p>Con base en los resultados obtenidos durante la investigación, el gerente general, gerente técnico y el gerente de calidad, determinarán el tratamiento que se debe dar a la petición, queja o apelación (PQA), asegurando que la decisión sea objetiva, imparcial y debidamente sustentada.</p> <p>La decisión podrá ser favorable al Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) o al usuario que presentó la PQA, según corresponda, y deberá quedar debidamente registrada.</p> <p>Entre las acciones que se podrán adoptar, según la naturaleza del caso, se incluyen:</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>F-GL-13 FORMATO ACTA DE REUNIÓN</p> <p>Informes</p> <p>Comunicados</p> <p>Correos electrónicos</p>	<p>Gerente General Asesor Jurídico Inspector (No participante en la inspección) Gerente Técnico (No participante en la inspección) Gerente de calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>Acciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer explicación técnica detallada de los resultados emitidos en el dictamen de inspección. • Programar una reunión (presencial o virtual) con el cliente para aclarar dudas sobre la PQA. • Permitir al cliente la presentación de información o evidencias adicionales antes de tomar una decisión final. • Realizar una segunda revisión técnica del caso, incluyendo la participación del cliente si aplica. • Emitir un informe técnico complementario que amplíe o aclare los resultados iniciales. • Ajustar los tiempos de atención o priorización del caso, cuando la naturaleza de la PQA lo amerite. • Solicitar concepto técnico a entidades competentes, tales como el Ministerio de Minas y Energía u otros entes de regulación y control, cuando aplique. • Establecer acuerdos con el cliente frente a la solución (cuando aplique), dejando evidencia de su aceptación. • Informar al cliente sobre su derecho a escalar la PQA ante entes de regulación y control. • Repetir la(s) inspección(es), asignando un nuevo inspector que no haya participado en la evaluación inicial. • Realizar un comité técnico o reunión extraordinaria de gerencia técnica, con el fin de unificar criterios frente a la PQA. • Ratificar la decisión relacionada con la aprobación o no aprobación 		

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>del certificado de inspección.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revocar la decisión emitida en el dictamen de inspección, cuando se evidencien inconsistencias o errores. <p>Todas las decisiones adoptadas deberán estar debidamente justificadas y soportadas en la información recopilada durante el proceso.</p>		
<p>7. Comunicar decisión de PQA</p> <p>Una vez tomada la decisión frente a la petición, queja o apelación (PQA), se dará respuesta al cliente mediante comunicación formal, en la cual se informarán los resultados del análisis realizado y la decisión adoptada.</p> <p>Dicha comunicación deberá incluir los soportes y evidencias que fundamentan la decisión, garantizando la transparencia y trazabilidad del proceso.</p> <p>En caso de que el usuario o emisor de la PQA no esté de acuerdo con la decisión o las acciones propuestas, la solicitud permanecerá abierta y se dará inicio nuevamente al procedimiento de PQA. Para esta nueva etapa, se podrá contemplar la intervención de entes de regulación y control competentes, con el fin de confirmar o, si es del caso, revertir la decisión adoptada.</p>	<p>Comunicación formal</p> <p>Informes</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Documentos de prueba</p>	<p>Gerente General</p>
<p>8. Cerrar PQA</p> <p>Una vez finalizado el proceso y comunicada la respuesta al cliente, se</p>		<p>Gerente de Calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>procederá al cierre de la petición, queja o apelación (PQA).</p> <p>El Gerente de Calidad será responsable de verificar que todas las etapas del procedimiento se hayan cumplido y que la información se encuentre completa. Posteriormente, se realizará el archivo del registro correspondiente, junto con todos sus soportes y documentos anexos, incluyendo la comunicación de respuesta emitida al cliente.</p> <p>El archivo podrá realizarse en medio físico o digital, garantizando la trazabilidad, confidencialidad, integridad y fácil recuperación de la información para futuras consultas, auditorías o seguimientos.</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>Expediente de pqa</p>	
<p>9. Formular e Implementar Acciones Preventivas o Correctivas según corresponda:</p> <p>Una vez se haya determinado la validez de la PQA se solicitan y formulan las acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al caso, y se establecen los planes de acción a que haya lugar las cuales podan incluir las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad identificada. • Definir e implementar acciones preventivas para evitar la recurrencia de situaciones similares. • Realizar reentrenamiento, supervisión o capacitación al personal involucrado en el proceso. • Actualizar o modificar 	<p>F-GL-10 FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</p> <p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>F-GL-13 FORMATO ACTA DE REUNIÓN</p>	<p>Gerente de Calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>procedimientos, instructivos o formatos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), si se identifican debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento especial o auditoría interna al proceso o al inspector involucrado. • Suspender temporalmente la emisión de certificados relacionados con el caso, si se evidencian riesgos. • Escalar el caso al Comité de Imparcialidad, cuando se identifiquen posibles conflictos de interés. • Generar una no conformidad interna dentro del SGC y gestionarla conforme al procedimiento de acciones correctivas. • Evaluar la necesidad de notificar a clientes afectados (si aplica) cuando el resultado impacte a terceros. • Realizar análisis de causa raíz (ej. método de los 3 porqués o Ishikawa) para fortalecer la decisión. • Adelantar proceso de descargos al personal involucrado, con el fin de analizar su nivel de responsabilidad frente a la PQA presentada. Con base en los resultados, se podrán definir e implementar las acciones disciplinarias a que haya lugar, conforme a las políticas internas de GECERT S.A.S. y la normatividad laboral vigente. <p>Para la formulación de acciones correctivas y preventivas se realiza lo establecido en el P-GL-03</p>		

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS y se emplea para su registro el F-GL-10 FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</p>		
<p>10. Analizar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas:</p> <p>Se realizará el seguimiento a la petición, queja o apelación (PQA) mediante el Formato F-GL-22 – Formato de Seguimiento a Peticiones, Quejas y Apelaciones, en el cual se revisarán las acciones tomadas, las causas identificadas, el tratamiento establecido y el estado de la PQA (abierta o cerrada).</p> <p>Durante esta etapa, se verificará que se hayan cumplido todas las actividades definidas para corregir la PQA radicada o prevenir la recurrencia de situaciones similares en el futuro.</p> <p>Así mismo, se evaluará la eficacia de las acciones implementadas, asegurando que estas hayan sido apropiadas, correctamente ejecutadas y coherentes con la situación que dio origen a la petición, queja o apelación. Este seguimiento permite garantizar la mejora continua del proceso y la adecuada gestión de las PQA dentro del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General Gerente de Calidad</p>
<p>11. Realizar seguimiento a la PQA:</p> <p>Durante todo el proceso de gestión de la petición, queja o apelación (PQA), se realizará seguimiento continuo a la solicitud radicada en el Organismo de Inspección.</p>	<p>F-GL-22 FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>Gerente General Gerente de calidad</p>

ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>Este seguimiento se llevará a cabo mediante el Formato F-GL-22</p> <p>FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES</p> <p>, con el fin de evidenciar el avance del trámite, así como la pertinencia y oportunidad de las decisiones adoptadas. Así mismo, se verificará el estado de las acciones definidas (correctivas, preventivas o de mejora) que hayan surgido como resultado de la PQA, asegurando su adecuada implementación y contribución a la solución del caso. Este proceso de seguimiento permite garantizar el control integral de la PQA y su adecuada articulación con las actividades propias del servicio de inspección.</p>		

7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS						
#	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	RESPONSABLES- CARGO
	DD	MM	AAAA			
1	28	03	2018	Creación del documento	00	<p>Elaboración: Mónica Espinosa Carvajal – Gerente de Calidad</p> <p>Revisión: María Cecilia Zubiria Daza – Gerente General</p> <p>Aprobación: María Cecilia Zubiria Daza - Gerente General</p>
2	07	09	2018	Modificación total del documento en cuando a elementos de	01	<p>Elaboración: Mónica Espinosa Carvajal – Gerente de Calidad</p> <p>Revisión: María Cecilia Zubiria Daza – Gerente General</p>



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y APELACIONES

Código: P-GL-05

Versión: 02

Página: 12 de 12

				forma y contenido		Aprobación: María Cecilia Zubiria Daza - Gerente General
3	28	03	2026	Se modifican sus actividades y políticas generales	02	Elaboración: Mónica Espinosa Carvajal – Gerente de Calidad Revisión: María Cecilia Zubiria Daza – Gerente General Aprobación: María Cecilia Zubiria Daza - Gerente General