

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
1 de 8

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para atención de quejas, apelaciones derivadas de la prestación de los servicios de ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S.).

2. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento describe la forma de gestionar las quejas, apelaciones, recibidas de los participantes y las partes interesadas, las cuales están relacionadas con las actividades de PEAMCO.

El procedimiento, se encuentra disponible en la página Web <https://ensayosdeaptitud.com.co>, para garantizar el derecho a presentar inconformidad con respecto al servicio prestado por PEAMCO S.A.S.

3. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a la gestión de, quejas, apelaciones y sugerencias interpuestas por los participantes y las partes interesadas.

4. DEFINICIONES.

Todas las definiciones aplicables al presente documento, pueden ser consultadas en las normas:

- ISO/IEC 17000:2020. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

4.1. Reclamante: Persona, organización (3.8) o su representante, que expresa una queja (3.2) [ORIGEN: ISO 10001:2018, 3.2].

4.2. Queja: <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización (3.2.1), relativa a su producto (3.7.6) o servicio (3.7.7), o al propio proceso (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución [ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.3, modificada].

4.3. Parte Interesada: Persona u organización (3.8) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
 EJEMPLO:
 Reclamantes (3.3), propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
 [ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.2.3, modificada]

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
2 de 8

4.4. Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Nota 1 a la entrada: El concepto organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

4.5 Apelación: Solicitud de un participante para reconsiderar cualquier decisión de resultado adversa relacionada con su estado de participación.

4.6 Sugerencia: Recomendación o propuesta presentada por un participante u otra parte interesada, con el fin de mejorar los servicios, procesos o actividades del proveedor del ensayo de aptitud.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

La responsabilidad de elaborar, actualizar y divulgar el presente documento, es del Coordinador de Calidad, la autoridad de revisarlo y aprobarlo, están a cargo del director de operaciones y Gerente, respectivamente.

5.1. TRATAMIENTO.

Para el trámite eficaz y eficiente de las quejas, es necesario seguir los siguientes principios básicos:

- a) **Compromiso:** La organización se compromete activamente a definir y aplicar un proceso de tramitación de quejas.
- b) **Capacidad:** La Gerencia pone a disposición recursos suficientes para la tramitación de las quejas, y se gestionan de manera eficaz y eficiente.
- c) **Transparencia:** El proceso de tramitación de quejas se comunica a los clientes, en cada entrega de resultados y en la página web, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Cada reclamante recibe información adecuada sobre la tramitación de su queja.
- d) **La Accesibilidad:** Cada reclamante tiene fácil acceso a un proceso de tramitación de las quejas. La información puesta a disposición sobre los detalles de la presentación y resolución de quejas. El proceso de tramitación de quejas y la información de apoyo, es fácil de entender y utilizar.
- e) **Capacidad de respuesta:** La organización atiende las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la tramitación de quejas.
- f) **Objetividad:** Cada queja se aborda de manera equitativa, objetiva e imparcial mediante el proceso de tramitación de las quejas.
- g) **Integridad de la información:** La organización asegura que la información sobre la tramitación de sus quejas es exacta y no engañosa, y los datos reunidos son pertinentes,

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
3 de 8

correctos, completos, significativos y útiles.

- h) **Confidencialidad:** La información de identificación personal relativa al reclamante está disponible cuando sea necesario, pero sólo a efectos de la tramitación de la queja dentro de la organización y se protege activamente contra la divulgación, a menos que el cliente o el reclamante consienta expresamente en su divulgación o divulgación por ley.
- i) **Enfoque centrado en el cliente:** La organización adopta un enfoque centrado en el cliente con respecto a la tramitación de las quejas y está abierta a la retroalimentación.
- j) **Mejora:** Un objetivo permanente de la organización es el aumento de la eficacia y la eficiencia del proceso de tramitación de quejas.
- k) **Competencia:** El personal de la Organización de Competencia tiene las cualidades personales, las aptitudes, la capacitación, la educación y la experiencia necesarias para tramitar las quejas.
- l) **Puntualidad:** Las quejas se tramitan con la mayor rapidez posible, habida cuenta de la naturaleza de la queja y del proceso utilizado.

Toda queja, apelación deberá ser registrada mediante el formato PEA-PC-CC-F014 “Tratamiento de quejas y apelaciones”, para su seguimiento, asignando un consecutivo número de consecutivo único.

Sera responsabilidad del Coordinador de Calidad, el registro antes descrito, desde la presentación hasta la decisión final. También evaluara con base en los elementos del expediente del servicio, si la queja o apelación es procedente o no, e identificara cada una de las etapas que se llevaron a cabo en el trámite de la solicitud, es responsable de reunir y de verificar toda la información necesaria, para alcanzar una decisión objetiva e imparcial sobre la queja, y en caso de requerirse, de la apelación.

5.2 RECEPCIÓN.

Las quejas, apelaciones y sugerencias, pueden ser radicadas por los medios de comunicación autorizados por **PEAMCO S.A.S.**, entre ellos se encuentran:

- Correos electrónicos empresariales: comercial@peamco.com.co; calidad@peamco.com.co; direccion@peamco.com.co.
- Línea telefónica de atención al cliente: (+57) 318 526 3597 y (+0571) (601) 745 3484.
- Radicación de carta en la siguiente dirección: Calle 75 A # 66 - 50 Oficina 419 Centro Empresarial Metrópolis Oficespacios Bogotá – Colombia.
- Formulario PEA-PA-GE-F010 “Encuesta de Satisfacción del cliente”, el cual contesta el participante después de recibir el informe final del programa del Ensayo de Aptitud, En el cual, el participante puede manifestar su insatisfacción frente al servicio prestado por PEAMCO S.A.S.
- Página Web <https://ensayosdeaptitud.com.co>, en la pestaña nosotros, se encuentra el formulario de radicación de PQRSF:

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
4 de 8

Felicitaciones, Quejas y Apelaciones,

Por favor consulte nuestro Procedimiento de Quejas, apelaciones o felicitaciones, en caso de que usted lo considere necesario, para los Programas de Ensayos de Aptitud en que usted haya participado.


 Procedimiento de
Quejas


 Procedimiento de
Apelaciones

Nombre del representante *

Empresa *

Teléfono *

Correo electrónico *

Descripción de la Felicitación, Queja o Apelación

[Enviar](#)

Figura 1. Formulario

Se debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante.
- Nombre de la empresa a la que representa el reclamante.
- Número telefónico de contacto.
- Correo electrónico de contacto.
- Descripción detallando las razones en la que se fundamenta.
- Si es necesario adjunte los documentos que desee presentar como soporte.

Independientemente del medio en que se reciba, se debe registrar en el formato PEA-PC-CC-F005 “seguimiento de quejas, apelaciones o sugerencias”.

5.3 ACUSE DE RECIBO.

El coordinador de calidad deberá elaborar un comunicado a la parte interesada en el cual informe las acciones que se tomen para evitar que las situaciones presentadas vuelvan a ocurrir.

En caso de que la parte interesada presente objeciones al comunicado enviado se deberán plantear nuevos planes de acción.

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
5 de 8

5.4 EVALUACIÓN INICIAL.

Después de su recepción, debe evaluarse inicialmente en función de criterios como: la gravedad, consecuencias, complejidad, el impacto, necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

La evaluación es realizada por el Coordinador de la Calidad y el responsable del proceso involucrado en el radicado realizado por el cliente, verifique que toda la información entregada por el reclamante sea suficiente para determinar el impacto. Una vez se determine su impacto para PEAMCO S.A.S., se inicia la investigación para evaluar las causas de insatisfacción del cliente.

5.5 INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN.

La investigación, se inicia evaluado todas las circunstancias pertinentes descritas en el radicado. El nivel de la investigación y evaluación, debe ser proporcional a la gravedad y frecuencia de recurrencia, recopilando toda la información necesaria para determinar si especialmente las quejas, apelaciones y sugerencias están fundamentadas.

La investigación y resolución no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria (teniendo en cuenta que acciones discriminatorias, son tratos desfavorables e injustos al reclamante).

Si es detectada la recurrencia de quejas, apelaciones y sugerencias, es necesario realizar un análisis de causas, siguiendo el procedimiento PEA-PC-007 "Procedimiento de mejora y acciones correctivas".

5.6. DECISIONES SOBRE LAS ACCIONES A TOMAR.

Una vez realizada la investigación el Coordinador de Calidad y el responsable del proceso involucrado, toman las acciones pertinentes para dar respuesta, estas decisiones se pueden enfocar, pero no limitarse en:

- Contestar implementando acciones concretas frente a las características de la información.
- Contestar indicando que esta no procede, ya que, la información no es concluyente o no procede frente a las evidencias de la investigación.
- Identificar la necesidad de implementar acciones correctivas, en este caso se deberá informar al reclamante el Plan de Acciones y el cierre del mismo.
- Identificar la necesidad de implementar acciones de mejora, en este caso se comunicará al reclamante que sus sugerencias serán evaluadas como una acción de mejora del Sistema de Gestión.
- Para las apelaciones las decisiones deben ser tomadas, revisadas y aprobadas por personas no involucradas en la decisión objeto de apelación.

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-4/25

Página:
6 de 8

5.7 REVISION Y APROBACION DE LA RESPUESTA.

Una vez se redacte la respuesta, es revisada y probada de acuerdo con el proceso al que esté relacionado:

- **Técnico:** Es responsabilidad del Director de Operaciones revisar y aprobar la respuesta de acuerdo con la información y la investigación realizada, verificando que la respuesta propuesta sea coherente y responda, cuando esta proviene de temas técnicos.
- **Administrativo:** Es responsabilidad del Coordinador de Calidad revisar y aprobar la respuesta de acuerdo con la información y la investigación realizada, verificando que la respuesta propuesta sea coherente, cuando esta proviene de temas administrativos.

En las actividades de revisión y aprobación se debe tener en cuenta que no se incurra en conflictos de interés, faltas de objetividad y/o favorecimiento de clientes, conforme con las políticas de imparcialidad y confidencialidad definidas por PEAMCO S.A.S.

5.8 RESPUESTA.

Tras la investigación realizada la organización debe ofrecer una respuesta en un tiempo máximo de 10 días hábiles. Si se requiere una investigación más amplia y para su respuesta requiere la ejecución de un Plan de Acción, se debe responder al cliente la gestión realizada y el tiempo que la organización tomara para el cierre.

Se debe redactar la respuesta haciendo referencia a las circunstancias expuesta por el reclamante y la decisión tomada frente a los resultados de la investigación. La respuesta se debe entregar por el mismo medio por el cual interpuesta y/o correo electrónico registrado por el reclamante.

5.9 SEGUIMIENTO.

Se debe realizar el seguimiento desde su recepción inicial hasta su decisión final. Se pone a disposición del reclamante, previa solicitud y a intervalos regulares, una situación actualizada, al menos en el momento de los plazos preestablecidos y se mantienen informando conforme la evolución de la actividad.

5.10 CIERRE.

Una vez se envíe la respuesta al reclamante, este cuenta con tiempo de máximo 15 días calendario para aceptar o rechazar la decisión tomada, transcurrido este tiempo se considera que el reclamante acepta la respuesta enviada por PEAMCO S.A.S.

Si el reclamante rechaza la decisión o la acción propuesta esta debe permanecer abierta. El reclamante debe ser informado de las formas alternativas de recurso interno y externo

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS
Referencia:
 PEA-PC-003-4/25

Página:
 7 de 8

disponibles para la resolución de su insatisfacción. La organización debe seguir supervisando la tramitación de la queja hasta que se agoten todas las opciones de recursos internas y externas razonables o se satisfaga al reclamante.

6. FORMULARIOS A USAR.

- PEA-PA-GE-F010 Encuesta de satisfacción.
- PEA-PC-CC-F005 Seguimiento quejas, apelaciones o sugerencias.
- PEA-PC-CC-F014 Tratamiento de quejas y apelaciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha De Aprobación	Resumen de Cambios
0	2020-01-15	Emisión Original
1	2020-07-10	Numeral 3 ALCANCE. Se cambia PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S). Numeral 6,7 RESPUESTA A LA QUEJA. Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S). Numeral 6,10 COMUNICACIONES AL ONAC POR PROVEEDOR DE ENSAYOS DE APTITUD. Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).
2	2022-12-02	Numeral 2 Introducción: Se elimina la frase “informes de resultados de laboratorio de ensayos” Numeral 5.3 Se elimina los cargos “coordinador y asistentes” y el siguiente texto “El proceso comercial (coordinador y asistentes” Numeral 6.2 Recepción de Quejas: Se actualizan los correos electrónicos, se elimina lo referente a “Laboratorio de Ensayos” Numeral 6.7 Respuestas a la Queja: Se elimina lo relacionado a “Jefe de Laboratorio” “Laboratorio de Ensayos” y “regalos o muestras de buena voluntad” Numeral 9 Referencias Normativas: Se elimina la referencia

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS
Referencia:
 PEA-PC-003-4/25

Página:
 8 de 8

		a la norma ISO/IEC 17025:2017 Requerimientos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración. En todo el documento se actualizan los siguientes cargos de acuerdo a la estructura organizacional de PEAMCO SAS. Analista de Operaciones a Coordinador de Operaciones, de Coordinador de la Calidad y Ensayos de Aptitud a Coordinador de la Calidad. De igual manera el cargo de Coordinación Comercial.
3	2024-01-30	Revisión general del documento, actualización total del procedimiento.
4	2025-06-17	Se ajusta de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17043:2023 numeral 7.6., donde se incluyen, ajustan y modifican lo siguiente: • Se mejora la redacción, sobre el numeral 1. "objetivo". • Se mejora la redacción, sobre el numeral 3. "alcance". • Se mejora y eliminan algunas definiciones, conforme al numeral 4. "definiciones". • Se mejora y eliminan algunas actividades dentro de la redacción, sobre el numeral 5. "responsabilidades y autoridades". • Se elimina el según párrafo del numeral 5.1 "tratamiento". • Se mejora y elimina algunas actividades, sobre el numeral 5.2 "recepción". • Se mejora la redacción sobre el numeral 5.3 "acuse de recibido". • Se mejora la redacción sobre el numeral 5.5 "investigación y evaluación". • Se incluye numeral y metodología nueva sobre el numeral 5.6 "decisiones sobre las acciones a tomar". • Se incluye el numeral y metodología sobre el numeral 5.7 "revisión y aprobación de la respuesta". • Se mejora la redacción, sobre el numeral 5.8 "respuesta". • Se mejora la redacción, sobre el numeral 5.9 "seguimiento".

Actualizó: Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Revisó: Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17	Fecha: 2025-06-17