

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
1 de 11

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para la recepción, tratamiento, investigación y resolución de quejas, apelaciones y sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de Ensayos de Aptitud y Metrología de Colombia S.A.S (PEAMCO S.A.S), garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ISO/IEC 17043: Versión vigente, así como la imparcialidad, objetividad y mejora continua del sistema de gestión.

2. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento describe el proceso mediante el cual PEAMCO gestiona las quejas, apelaciones y sugerencias provenientes de los participantes y otras partes interesadas, relacionadas con sus actividades de Ensayos de Aptitud.

Este procedimiento se encuentra disponible para consulta pública en la página web <https://ensayosdeaptitud.com.co/>, garantizando el derecho de cualquier parte interesada a presentar inconformidades respecto al servicio prestado por PEAMCO S.A.S.

3. ALCANCE.

Aplica para la gestión integral de las quejas, apelaciones y sugerencias recibidas por PEAMCO S.A.S, provenientes de participantes, clientes o partes interesadas externas.

4. DEFINICIONES.

Las definiciones aplicables pueden consultarse en:

- 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. Apelación: Solicitud del cliente o participante para que PEAMCO reconsideré una decisión tomada en relación con un objeto de evaluación de la conformidad o servicio emitido.

4.2. Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, presentada por una persona u organización relacionada con las actividades del organismo, para la cual se espera una respuesta.

4.3 Sugerencia: Recomendación u observación orientada a mejorar aspectos formales o técnicos del servicio. No es obligatoria su implementación, salvo que el cliente exija su aplicación; en tal caso se gestionara como una queja.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
2 de 11

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

- **Coordinador de Calidad:** Responsable de elaborar, actualizar, divulgar y gestionar este procedimiento y sus registros asociados.
- **Director de Operaciones:** Responsable de revisar y aprobar respuestas relacionadas con asuntos técnicos.
- **Gerente:** Autoridad máxima para aprobar el procedimiento y resolver temas elevados o críticos.

5.1 GENERALIDADES DEL PROCESO.

PEAMCO establece atender todas las quejas y/o apelaciones que puedan presentar los clientes. Así mismo, establece realizar el exhaustivo análisis y seguimiento que conlleve a la generación de soluciones eficientes y eficaces que permita eliminar la causa raíz y la prevención de ocurrencia nuevamente, para garantizar la eficacia de nuestros servicios y el mejoramiento continuo de nuestro sistema.

- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones o quejas no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.
- Únicamente se tramitan las apelaciones y quejas, recibidas de forma justificada y con soportes de la misma por parte de los clientes, autoridades, otras personas, empresas u organizaciones.
- Las apelaciones solo se recibirán máximo 8 días calendario posteriores a la emisión y entrega PEA-SEA-DT-F148 "Informe preliminar de resultados".
- Todas las quejas y apelaciones recibidas serán contestadas en un tiempo no mayor a 10 días hábiles y direccionados al remitente.
- En el caso de las quejas y/o apelaciones que no tienen remitentes, están serán tratadas de acuerdo a la metodología propuesta en este procedimiento con el fin que sea subsanada y que no se vuelva a presentar, exceptuando el acto de dar respuesta al cliente que interpuso la queja.

5.2 RECEPCIÓN, ATENCIÓN SOBRE LA QUEJA Y/O APELACIÓN.

PEAMCO S.A.S, cuenta con diferentes medios para la recepción de quejas, apelaciones y sugerencias, provenientes de clientes o partes interesadas:

- **Correos electrónicos empresariales:** comercial@peamco.com.co; calidad@peamco.com.co; dirección@peamco.com.co
- **Línea telefónica de atención al cliente:** (+57) 318 526 3597 y (601) 745 3484.

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
3 de 11

- **Radicación de carta en la siguiente dirección:** Calle 75 A # 66 – 50 oficina 419 centro empresarial metrópolis ofiespacios, 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.
 - Pagina web <https://ensayosdeaptitud.com.co>, en la pestaña nosotros, se encuentra el formulario de radicación de PQRSF.

Sugerencias, Quejas y Apelaciones,

Imagen 1, formulario.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
4 de 11

Para el diligenciamiento del formulario, se deberán incluir como mínimo los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos del reclamante.
- Nombre de la empresa a la que representa el reclamante, si aplica.
- Número telefónico de contacto.
- Correo electrónico de contacto.
- Descripción detallada de las razones en las que se fundamente la queja, apelación, reclamo o sugerencia.
- Documentos soporte que el reclamante considere pertinentes, los cuales deberían adjuntarse al formulario.

Se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Toda queja, apelación, sugerencia o reclamo deberá ser registrada en el formato PEA-PC-CC-F014 "Tratamiento de quejas y apelaciones", al cual se le asignará un numero consecutivo para su identificación y seguimiento.
- La estructura del consecutivo será asignada de la siguiente manera:

1. Primera sección: corresponde al año en el que se registra la queja, apelación, reclamo o sugerencia.

2. Segunda sección: identifica el tipo de registro, así:

- a) Queja: Q.
- b) Apelación: A
- c) Reclamos: R
- d) Sugerencias: S

3. Tercera sección: corresponde al numero consecutivo asignado de forma incremental.

Independientemente del medio en que se reciba, se debe registrar en el formato PEA-PC-CC-F005 "Seguimiento quejas, apelaciones, sugerencias".

El Coordinador de Calidad será responsable de gestionar los registros antes descritos, desde la presentación de la queja, apelación, sugerencia o reclamo, hasta la emisión de la decisión final, según corresponda.

El Coordinador de Calidad evaluara, con base en los elementos contenidos en el expediente del servicio, si la queja o apelación es procedente o no, e identificara cada una de las etapas del trámite asociadas a la solicitud.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
5 de 11

Asimismo, el Coordinador de Calidad será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para garantizar una decisión objetiva e imparcial respecto a la queja y, en caso de requerirse, sobre la apelación.

5.3 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.

5.3.1 ANALISIS INICIAL.

El Coordinador de Calidad se reunirá inicialmente con el responsable de la actividad involucrada o con las demás partes que intervinieron en el proceso sobre el cual se presenta la queja, con el fin de obtener una versión de primera mano por parte del Organismo. Asimismo, podrá comunicarse con la persona que presenta la queja para recopilar toda la información necesaria que permita establecer claramente los hechos.

Una vez recopilada la información, el Coordinador de Calidad, en conjunto con el Gerente técnico o el Director de operaciones, según corresponda al tipo de queja o apelación, evaluarán las evidencias obtenidas y el expediente de la solicitud. Esta revisión conjunta se realiza con el fin de preservar la confidencialidad, asegurar la imparcialidad del análisis y evitar cualquier conflicto de interés. A partir de esta evaluación se determinará si la queja cuenta con elementos objetivos que la sustenten.

Si como resultado del análisis se concluye que existen elementos objetivos que respaldan la queja, se dará aplicación a lo establecido en el procedimiento PEA-PC-007 “Procedimiento acciones correctivas”.

Si la queja no presenta componentes objetivos que justifiquen su aceptación, se elaborara un comunicado formal explicando claramente las razones por las cuales no procede un trámite favorable.

Independiente del sentido de la decisión, esta será comunicada al reclamante dentro del plazo establecido, informándole además que, en caso de no estar de acuerdo, tiene el derecho de presentar una apelación por escrito dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación, indicando las razones y aportando las pruebas que considere pertinentes.

5.3.2 ACUSE DE RECIBIDO.

El Coordinador de Calidad deberá elaborar un comunicado dirigido a la parte interesada, en el cual se informe sobre las acciones definidas para evitar la recurrencia de las situaciones presentadas.

En caso de que la parte interesada presente objeciones al comunicado remitido, se deberán establecer nuevos planes de acción, los cuales deberán quedar documentados en el formato

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
6 de 11

PEA-PC-CC-F014 "Tratamiento de quejas y apelaciones".

5.3.3 TRATAMIENTO PARA LAS QUEJAS.

Para garantizar una trámite eficaz y eficiente de las quejas, se deberán aplicar los siguientes principios básicos:

- a. **Compromiso:** la organización se compromete activamente a definir, implementar y mantener un proceso estructurado para la tramitación de quejas.
- b. **Capacidad:** la Gerencia asegura la disponibilidad de recursos suficientes para la adecuada gestión de las quejas, garantizando su uso eficaz y eficiente.
- c. **Transparencia:** el proceso de tramitación de quejas se comunica a los clientes en cada entrega de resultados y está disponible en la página web, así como para el personal y demás partes interesadas pertinentes. Cada reclamante recibe información clara y adecuada sobre el estado y tratamiento de su queja.
- d. **Accesibilidad:** todo reclamante tiene acceso sencillo al proceso de tramitación de quejas. La información sobre cómo presentar y resolver una queja es clara, comprensible y fácil de utilizar.
- e. **Capacidad de respuesta:** la organización atiende oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes en relación con el tratamiento de sus quejas.
- f. **Objetividad:** cada queja se analiza y gestiona de manera equitativa, objetiva e imparcial, siguiendo el proceso establecido.
- g. **Integridad de la información:** la organización garantiza que la información utilizada durante la tramitación de las quejas es exacta y no engañosa, y que los datos recopilados son recopilados son pertinentes, completos, correctos, significativos y útiles para la toma de decisiones.
- h. **Confidencialidad:** la información personal del reclamante se utiliza únicamente para los fines propios de la tramitación de la queja y se protege contra su divulgación, salvo que exista consentimiento expreso del reclamante o requerimiento legal.
- i. **Enfoque centrado en el cliente:** la organización adopta un enfoque orientado al cliente, promoviendo la retroalimentación y utilizando las quejas como oportunidad de mejora.
- j. **Mejora:** la organización mantiene como objetivo permanente el incremento de la eficacia y eficiencia del proceso de tramitación de quejas.
- k. **Competencia:** el personal involucrado en el proceso posee las capacidades, competencias, formación y experiencia necesarias para gestionar adecuadamente las quejas.
- l. **Puntualidad:** las quejas se gestionan con la mayor rapidez posible, según la naturaleza del caso y el proceso aplicable.

El Coordinador de Calidad será responsable de gestionar el registro antes descrito, desde la presentación de la queja o apelación hasta la emisión de la decisión final. Asimismo:

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Lorena Ñustes <i>Coordinador de Calidad</i>	Julio Cesar López <i>Director de Operaciones</i>	Alicia Pretel Berrocal <i>Gerente</i>
Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
7 de 11

- Evaluara, con base en la información contenida en el expediente del servicio, si la queja o apelación es procedente o no.
- Identificara las etapas del trámite adelantadas en el proceso.
- Reunirá y verificará toda la información necesaria para emitir una decisión objetiva e imparcial sobre la queja y, cuando aplique, sobre la apelación.

5.3.4 TRATAMIENTO DE APELACIONES.

En caso de que exista un desacuerdo con los resultados del programa del ensayo de aptitud en el cual participó el cliente o el participante, y dicho desacuerdo no pueda ser resuelto satisfactoriamente por el área técnica, el interesado tendrá la facultad de presentar un recurso de apelación por escrito, sustentando sus argumentos con elementos objetivos y pertinentes.

Si, tras el análisis de los argumentos presentados en el recurso, junto con los registros y demás componentes del expediente de la solicitud, la decisión adoptada no resulta satisfactoria para el cliente o participante, este podrá apelar nuevamente dicha decisión conforme al procedimiento establecido.

5.4 INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN.

La investigación se inicia evaluando todas las circunstancias pertinentes descritas en el radicado. El nivel de profundidad de la investigación y la evaluación deberá ser proporcional a la gravedad y a la frecuencia de recurrencia del caso, recopilando toda la información necesaria para determinar si las quejas, apelaciones o sugerencias están debidamente fundamentadas.

La investigación y su resolución no deben generar ningún tipo de acción discriminatoria, entendida esta como cualquier trato desfavorable o injusto hacia el reclamante.

Cuando se detecte recurrencia en las quejas, apelaciones o sugerencias, será necesario realizar un análisis de causas siguiendo lo establecido en el procedimiento PEA-PC-007 "Procedimiento de mejora y acciones correctivas":

5.5 DECISIONES SOBRE LAS ACCIONES A TOMAR.

Una vez finalizada la investigación, el Coordinador de Calidad, junto con el responsable del proceso involucrado, definirá las acciones pertinentes para dar respuesta a la queja o apelación. Estas decisiones pueden enfocarse, pero no limitarse en:

- Responder implementando acciones concretas frente a las características de la información recibida.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
8 de 11

- Responder indicando que la queja no procede, cuando la información no sea concluyente o no exista correspondencia entre la queja y las evidencias obtenidas durante la investigación.
- Identificar la necesidad de implementar acciones correctivas. En este caso, se deberá informar al reclamante el plan de acciones y posteriormente el cierre del mismo.
- Identificar la necesidad de implementar acciones de mejora. En tal caso, se informará al reclamante que sus aportes serán evaluados como oportunidades de mejora del Sistema de gestión.

Para garantizar la imparcialidad, independencia y confidencialidad, se establecen los siguientes lineamientos:

- Cuando la queja involucre directamente al Director técnico (por ejemplo, cuando este haya firmado el informe, ejecutado la actividad evaluada o emitido la decisión objeto de la queja), dicho Director no podrá participar en la investigación, análisis ni en la aprobación de la respuesta, con el fin de evitar que se constituya en juez y parte.
- En estos casos, será el Gerente técnico quien actúe como instancia de apoyo, revisión y asesoría técnica independiente, garantizando que el análisis y la decisión final se realicen sin sesgos y sin conflicto de interés.
- Para las apelaciones, las decisiones deberán ser tomadas, revisadas y aprobadas exclusivamente por personal no involucrado en la decisión objeto de apelación, asegurando total imparcialidad en el proceso.

5.6 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA RESPUESTA.

Una vez se redacta la respuesta a la queja o apelación, esta deberá ser revisada y aprobada por el responsable correspondiente, según la naturaleza del tema tratado:

- **Temas técnicos:**

Es responsabilidad del Director de operaciones revisar y aprobar la respuesta, verificando que este debidamente soportada en la información recopilada y en los resultados de la investigación técnica. No obstante, cuando la queja involucre directamente al Director técnico (por haber participado en la actividad evaluada, haber firmado el informe o tener relación directa con la decisión cuestionada), este no deberá intervenir en la revisión ni en la aprobación de la respuesta.

- **Temas administrativos:**

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad revisar y aprobar la respuesta, asegurando que sea coherente con la información obtenida y con la investigación realizada, cuando la situación corresponda a aspectos administrativos.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
9 de 11

Durante las actividades de revisión y aprobación se deberá garantizar que no existan conflictos de interés, falta de objetividad ni favorecimiento hacia cliente, en cumplimiento con las políticas de imparcialidad y confidencialidad establecidas por PEAMCO S.A.S.

5.7 RESPUESTA.

Una vez finalizada la investigación, la organización deberá emitir una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles. Cuando la naturaleza de la investigación requiera un análisis más profundo o la ejecución de un plan de acción, se deberá informar al cliente sobre la gestión realizada y comunicar el tiempo estimado para el cierre definitivo del caso.

La respuesta deberá redactarse haciendo referencia a las circunstancias expuestas por el reclamante y a la decisión adoptada con base en los resultados de la investigación. La comunicación deberá entregarse por el mismo medio en que fue interpuesta la queja o, en su defecto, al correo electrónico registrado por el reclamante.

5.8 SEGUIMIENTO.

Se deberá realizar seguimiento a cada queja o apelación desde su recepción inicial hasta su decisión final. A solicitud del reclamante, se pondrá a su disposición información actualizada de estado del trámite, la cual se entregará en intervalos regulares o, como mínimo, en los plazos preestablecidos. Asimismo, el reclamante será informado oportunamente sobre la evolución del proceso y cualquier avance relevante hasta su cierre definitivo.

5.9 CIERRE.

Una vez enviada la respuesta del reclamante, este contará con un plazo máximo de 15 días calendario para aceptar o rechazar la decisión adoptada. Transcurrido este periodo sin respuesta, se entenderá que el reclamante acepta la decisión emitida por PEAMCO S.A.S

Si el reclamante rechaza la decisión o la acción propuesta, la queja deberá permanecer abierta. En este caso, el reclamante será informado sobre las alternativas de recurso interno y externo disponibles para la resolución de su inconformidad. La organización deberá continuar realizando seguimiento al trámite de la queja hasta que se agoten todas las opciones razonables de recurso (internas y externas), o hasta que se logre la satisfacción del reclamante.

6. FORMULARIOS A USAR.

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

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS
Referencia:
 PEA-PC-003-5/25

Página:
 10 de 11

7. CONTROL DE CAMBIOS.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha De Aprobación	Resumen de Cambios
0	2020-01-15	Emisión Original
1	2020-07-10	<p>Numeral 3 ALCANCE. Se cambia PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p>Numeral 6,7 RESPUESTA A LA QUEJA. Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p>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 METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p>
2	2022-12-02	<p>Numeral 2 Introducción: Se elimina la frase “informes de resultados de laboratorio de ensayos”</p> <p>Numeral 5.3 Se elimina los cargos “coordinador y asistentes” y el siguiente texto “El proceso comercial (coordinador y asistentes”</p> <p>Numeral 6.2 Recepción de Quejas: Se actualizan los correos electrónicos, se elimina lo referente a “Laboratorio de Ensayos”</p> <p>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”</p> <p>Numeral 9 Referencias Normativas: Se elimina la referencia a la norma ISO/IEC 17025:2017 Requerimientos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.</p> <p>En todo el documento se actualizan los siguientes cargos de acuerdo a la estructura organizacional de PEAMCO SAS.</p> <p>Analista de Operaciones a Coordinador de Operaciones, de Coordinador de la Calidad y Ensayos de Aptitud a Coordinador de la Calidad.</p> <p>De igual manera el cargo de Coordinación Comercial.</p>
3	2024-01-30	Revisión general del documento, actualización total del procedimiento.

Actualizó: Lorena Ñustes Coordinador de Calidad	Revisó: Julio Cesar López Director de Operaciones	Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente
Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19

GESTIÓN QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Referencia:
PEA-PC-003-5/25

Página:
11 de 11

4	2025-06-17	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 segundo 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".
5	2025-09-19	<ul style="list-style-type: none"> • Se mejora y ajusta la redacción en todo el contenido del documento.

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: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19	Fecha: 2025-09-19