	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 1 de 25

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, investigación y decisión de las consultas, denuncias, peticiones, quejas, apelaciones y reclamos presentadas por los clientes, las autoridades competentes y cualquiera de las partes interesadas (entidades de control, empresas usuarias, subcontratistas, etc.); como consecuencia de un posible incumplimiento de requisitos en lo relacionado con los servicios suministrados por ITIC, o por sus clientes certificados.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a todos los procesos que afecten la conformidad de los servicios prestados por ITIC.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS O REFERENCIAS

- Ley 1581 de 2012
- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- NTC ISO/IEC 17020:2012
- NTC ISO/IEC 17021-1:2015
- ISO/IEC: 17024:2013
- ISO/IEC 17065:2012

4. DEFINICIONES

- **OEC:** Organismo evaluación de la conformidad.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. También se pueden presentar quejas contra clientes certificados por el organismo (organizaciones o personas).
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Consulta:** Solicitud de información por parte de cualquier parte interesada de ITIC
- **Denuncia:** Declarar la irregularidad o ilegalidad en la prestación de cualquier servicio por parte de ITIC
- **Petición:** Solicitud de información que realiza cualquier parte interesada, relacionada con la prestación del servicio y requerir información.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 2 de 25

- **Reclamos:** Manifestación de oposición que se presenta como respuesta a una inconformidad
- **PQAR's:** Peticiones, quejas, apelaciones y reclamos
- **Acto de dirimencia:** Acción tomada para resolver una ambigüedad o conflicto en la prestación de un servicio, mediante la repetición de un análisis solicitado por una autoridad, cliente u otra parte interesada. Se realiza siguiendo los mismos criterios y metodología de la muestra original y es verificado por un experto diferente.
- **Muestra dirimente:** Muestra que se toma en el mismo momento y bajo los mismos criterios que la muestra original, a fin de ser analizadas y confirmar los resultados inicialmente emitidos sobre la muestra original.
- **Validez de la queja:** Verificación de que la inconformidad corresponde a la gestión de un servicio prestado por ITIC.

5. RESPONSABLES

ITIC, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de consultas denuncias y PQAR's.

La implementación y mantenimiento de este procedimiento es responsabilidad del área de Calidad de ITIC; y su cumplimiento es responsabilidad de todos los involucrados en el sistema de gestión de la empresa.

La Dirección General ha designado como responsables tanto a los Gerentes de cada unidad de negocio como el área de calidad para recepcionar y gestionar las consultas, denuncias y/o PQAR's.


Es responsabilidad del área de calidad llevar trazabilidad de todas las consultas, denuncias y PQAR's recibidas mediante la herramienta "LISTs".

6. CONDICIONES GENERALES/POLÍTICAS

De acuerdo con la clasificación la consulta, denuncia y/o PQAR's según su criticidad, podrá ser requerida la participación de un asesor jurídico (interno/externo) como apoyo jurídico con el fin de recibir un concepto.

ITIC vela porque las investigaciones y decisiones frente a las consultas, denuncias y/o PQAR'S, se traten de manera constructiva, imparcial y oportuna sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

ITIC, se asegura que quienes participan en la recepción, validez, investigación y comunicación de los resultados de las consultas, denuncias y/o PQAR'S deben cumplir con los requisitos de confidencialidad establecidos en la Política de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 3 de 25

El resultado de la investigación de las consultas, denuncias y/o PQAR's, según corresponda, será tratado conforme a su naturaleza. En caso de requerirse la adopción de acciones de corrección o correctivas, estas serán verificadas mediante acta de verificación, garantizando la trazabilidad y el cierre efectivo de cada caso.

7. ACTIVIDADES

7.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7.1.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONTRA LAS ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD REALIZADAS POR ITIC

7.1.1.1. Recepción de quejas y reclamos

Cualquier persona podrá interponer una queja y/o reclamo durante el proceso de prestación de los servicios, evaluación, decisión de la certificación en otorgamiento, seguimiento o renovación, por medio escrito, telefónico o correo electrónico.

La recepción de la apelación se realizará por medio del correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@itic-group.com. Si la queja es recepcionada por otro medio, esta deberá ser redirigida al correo mencionado anteriormente.


Nota: El responsable de cada área que realice el envío de entregables al cliente deberá incluir la siguiente información en el correo o en la plantilla de envío: "En caso de presentar alguna inconformidad con el servicio prestado, puede comunicarse al correo quejasreclamosapelaciones@itic-group.com. Asimismo, podrá consultar nuestro procedimiento ITIC-C-NA-PR-004 CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's a través de nuestra página web www.itic-group.com".

El procedimiento para el tratamiento de consultas, denuncias y/o PQAR'S se encuentra disponible para consulta de cualquier parte interesada en la página web. De igual forma se cuenta con un correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@itic-group.com, el cual remite una respuesta automática de confirmación de recibo de este al solicitante.

Quien recibe la queja y/o reclamo debe:

- a. Registrarla mediante correo electrónico o utilizando el formato ITIC-C-NA-FM-009 (si se recibe mediante un canal que no sea escrito).
- b. Remitirla al área de Calidad, desde la primera comunicación de inconformidad en donde se analizará a que línea de negocio afecta y asignará al responsable del área para su validación y gestión, según aplique.
- c. Cuando se identifiquen casos en los que no se comunique al área de calidad se procederá con las acciones dispuestas en el documento ITIC-C-NA-DI-002 compromiso de confidencialidad, ética y conducta

7.1.1.2. Validación e investigación de las quejas y reclamos

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 4 de 25

El área de calidad convocará a un representante de la alta gerencia, comercial y líder operativo asignado al servicio afectado por la queja y/o reclamo debe evaluar su validez reuniendo y verificando toda la información que soporte la queja, Se contará con tres (3) días hábiles a partir de su recibo para informar a quien presentó la queja sobre su validez o no y el inicio de la correspondiente investigación, según aplique.


Una vez determinada la validez de la queja y/o reclamo, el Área de Calidad procederá a clasificar su nivel de criticidad conforme a la Matriz de Criticidad de Quejas, con el fin de definir el nivel de escalamiento y frecuencia de revisión según el numeral 7.1.1.3.

Matriz para la determinación de la criticidad de quejas

Nivel de criticidad	Criterios de clasificación	Impacto potencial
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Posible pérdida de clientes estratégicos o contratos vigentes. • Afectación a la imagen, reputación o credibilidad de ITIC. • Incumplimiento de requisitos legales, reglamentarios o de acreditación. • Riesgo de sanciones por parte de entes regulatorios o del organismo de acreditación. • Situaciones que comprometan la imparcialidad, integridad o validez técnica del servicio. • Servicio no conforme con impacto significativo en el cliente o en el alcance acreditado. 	Impacto significativo a nivel financiero, legal, técnico o reputacional. Puede comprometer la continuidad del negocio o la acreditación.
Baja	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidades administrativas o de forma. • Servicio no conforme sin impacto en la validez técnica del resultado. • Incumplimientos menores de requisitos contractuales sin consecuencias legales o regulatorias. • Situaciones aisladas sin riesgo reputacional o de acreditación. 	Impacto limitado y controlable. No compromete la validez técnica del servicio ni la estabilidad de la compañía.

Si la queja y/o reclamo tiene validez, el área de calidad convocará a un representante de la alta gerencia, comercial y líder operativo asignado al servicio para efectuar la investigación correspondiente y el análisis de tal forma que las acciones que se generen permitan tratar a todas las partes de manera justa y equitativa.

La asignación del personal que realiza la investigación de la queja/reclamo debe garantizar la imparcialidad y se verificará de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 5 de 25

- No haber estado involucrado en el proceso de evaluación o decisión que originó la queja/reclamo.
- Cuento con la competencia requerida.

En caso de identificarse un posible conflicto de interés, la Dirección General designará un tercero interno o externo imparcial para la evaluación, análisis e investigación de la queja/reclamo. Esta designación se documentará en el registro del caso respectivo.

Para quejas y/o reclamos recibidos en el organismo de Certificación de personas como parte de la investigación se solicitará a las personas certificadas los respectivos descargos frente a la situación objeto de investigación, con el fin de obtener información de todas las partes involucradas y realizar una toma de decisión adecuada con base en evidencias y lo establecido en el reglamento de certificación de personas.

Se contará con quince (15) días hábiles para la investigación de la queja y/o reclamo y remitir la respuesta al cliente.

Si se encuentra que es asignable la queja y/o reclamo por el incumplimiento a los requisitos en la prestación del servicio en el sistema de gestión de ITIC, con base en la conclusión de la investigación, se procederá a su tratamiento. En caso de requerirse la implementación de acciones de corrección o correctivas, estas serán verificadas mediante el acta de verificación correspondiente, asegurando la trazabilidad y el cierre efectivo de cada caso.

7.1.1.3. Comunicación y Seguimiento de las quejas y/o reclamos


El área de calidad debe informar al cliente (mediante correo electrónico o comunicación física), el resultado del análisis interno y las acciones tomadas para el tratamiento de la queja y/o reclamo.

La revisión de las quejas se realizará de manera mensual en las reuniones gerenciales. No obstante, aquellas que, de acuerdo con la determinación de criticidad establecida en el numeral 7.1.1.2, sean clasificadas como de criticidad alta por su potencial impacto reputacional, regulatorio, incluyendo el riesgo de sanciones o pérdida de clientes serán objeto de revisión extraordinaria con la alta gerencia.

7.1.2. Gestión de quejas y/o reclamos contra clientes certificados por ITIC

En los casos que se trate de una queja y/o reclamo interpuesto contra un cliente certificado por ITIC, el área de Calidad remitirá la queja al Gerente/Líder de área para su validación y gestión.

El Gerente del área notificará al cliente certificado dentro de los 5 días hábiles siguientes, desde el momento en que recibe la queja; para que haga su investigación de acuerdo con su procedimiento interno e informe a ITIC, el resultado de la gestión realizada en un plazo de 15 días calendario.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 6 de 25

Como resultado de la revisión de la respuesta dada por parte del cliente certificado a la queja y/o reclamo interpuesto ante ITIC, puede originarse la programación de un seguimiento extraordinario dentro del proceso de mantenimiento de la certificación, según sea el caso, o se hará verificación del cierre de la queja en el seguimiento regular a la certificación.

7.1.3 Determinación de la necesidad de hacer pública una queja y su resolución

Se evaluará en cada caso si una queja y su resolución deben hacerse públicas, en función del impacto potencial en la confianza pública hacia sus actividades de certificación. Esta evaluación será responsabilidad del área de Calidad en conjunto con la Dirección General, quienes determinarán:


- Si la naturaleza de la queja tiene relevancia pública.
- Si la resolución genera un precedente importante para partes interesadas.
- El medio y el alcance en que se hará pública (por ejemplo, página web, boletín interno, reuniones gerenciales, comunicación a partes interesadas).

Los criterios que se deberán tener en cuenta son los siguientes:

- Gravedad del incumplimiento: Involucra faltas graves a requisitos normativos, éticos o contractuales.
- Impacto en la confianza pública: Puede afectar la percepción pública sobre la imparcialidad o competencia de ITIC.
- Alcance del impacto: Afecta a múltiples clientes, procesos, sectores o partes interesadas.
- Reincidencia: La situación es reiterativa o relacionada con casos anteriores.
- Relevancia para partes interesadas: La información tiene valor preventivo o informativo para otras partes interesadas.

Tabla 1. Criterios de Publicación y Registro de Quejas según Nivel de Gravedad

Nivel de Gravedad	Descripción del Caso	Acción de Publicación	Registro Requerido	Responsables
Bajo	Impacto limitado, sin afectación a terceros ni a la imagen del organismo.	No se publica. Solo gestión interna.	Registro en LISTs y archivo digital con evidencia de análisis y cierre.	Responsable de Calidad.
Medio	Afecta a partes interesadas específicas, sin comprometer la integridad general.	Se informa a las partes afectadas directamente.	Registro en LISTs + evidencia de comunicación enviada.	Responsable de Calidad y Líder de proceso.
Alto	Incumplimiento grave, daño reputacional o impacto en la confianza pública.	Publicación general (Página web: Últimas noticias, boletines, informes públicos).	Registro en LISTs + acta de decisión + evidencia de publicación.	Responsable de Calidad + Dirección General + responsable IT

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 7 de 25

Toda publicación deberá respetar la confidencialidad de las partes involucradas, conforme a la política de imparcialidad, independencia y confidencialidad.

7.2. GESTION DE APELACIONES

7.2.1. Recepción de apelaciones

Se inicia cuando el cliente, no está de acuerdo con las decisiones tomadas dentro del proceso de la evaluación de la conformidad realizada por ITIC y solicita reconsiderar la decisión respecto al resultado con referencia al servicio prestado, sea: de auditoría, de inspección, de certificación de personas o de producto; y sobre la decisión de certificación en cada caso. El cliente tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la decisión que desea apelar para presentar su recurso debidamente sustentado. Dicho recurso podrá ser enviado mediante correo electrónico a: quejasreclamosapelaciones@itic-group.com o radicado físicamente en la Oficina de ITIC.

Una vez recibida la apelación de parte del cliente, el área de Calidad, procede a registrarla en el Control de Quejas y Apelaciones; y a velar porque se realice el proceso de investigación.

El área de Calidad a más tardar al día hábil siguiente del recibo de la apelación enviará un correo electrónico al cliente confirmando el recibo del recurso presentado e informando que se realizará la investigación correspondiente y se proporcionará toda la información en relación a la solución de la apelación.


7.2.2. Resolución de las apelaciones

7.2.2.1. Generalidades

Cualquier cliente podrá interponer una apelación al momento de recibir la decisión de la certificación en otorgamiento, seguimiento o renovación, por medio escrito, telefónico o correo electrónico.

La recepción de la apelación se realizará por medio del correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@itic-group.com. Si la apelación es recepcionada por otro medio, esta deberá ser redirigida al correo mencionado anteriormente.

La validación, investigación y gestión de las apelaciones estará a cargo del área de calidad y de un experto competente en el área que no haya participado en el servicio objeto de apelación, estas dos como partes independientes de las áreas de negocio hacia las cuales se interponen las apelaciones por parte de los clientes. En los casos en que el área de Calidad no pueda hacerse responsable del tratamiento de la apelación (ejemplo por conflicto de intereses), se informará a la Dirección General para que designe en otra área el tratamiento e investigación frente al proceso de apelación.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 8 de 25

Nota (Apelaciones área de certificación de Sistemas de Gestión): El experto técnico puede ser un profesional interno o externo con los conocimientos técnicos suficientes y que preferiblemente pero no necesariamente sea del equipo auditor de ITIC. La competencia del experto técnico en mención deberá ser en el sector IAF al cual corresponde la apelación interpuesta por el cliente. Los requisitos que se solicitaran y almacenaran dentro del archivo digital de la respectiva apelación serán: certificado de formación en la versión vigente en la norma (según aplique) y soportes de experiencia.

De acuerdo con la revisión realizada por parte del área de calidad y el experto técnico competente asignado se tomará la decisión objetiva, imparcial y libre de discriminación contra quien interponga la apelación. El experto técnico puede ser un profesional interno o externo. Los requisitos que se solicitaran y almacenaran dentro del archivo digital de la respectiva apelación serán: certificado de experiencia de mínimo 1 año, bajo la reglamentación o normatividad vigente aplicable del área objeto de la apelación.

El área de calidad debe recopilar toda la información necesaria para el análisis, incluyendo, cuando aplique, antecedentes de apelaciones similares y sus resultados, como base para su resolución. En el caso en que se deban tomar acciones de corrección y/o correctivas estas deberán ser registradas mediante acta de verificación asegurando la trazabilidad y cierre efectivo de cada caso. De ser necesaria la participación de personal diferente al área de calidad, se debe verificar que estos no hayan participado en el proceso de la auditoría que la empresa está apelando.


El resultado final de la investigación y la decisión de la apelación será informado al cliente formalmente (por escrito); esta comunicación deberá ser elaborada en conjunto por el área de calidad y el experto técnico competente asignado y esta posteriormente se enviará al líder o Gerente responsable del área para su visto bueno (si este no presenta conflicto de interés).

El plazo para dar respuesta por parte de ITIC, frente a recursos de apelación es de cinco (5) días hábiles a partir de su recibo.

Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la apelación, puede solicitar reconsiderar la decisión ante la Dirección General de ITIC; en un plazo de dos días hábiles al recibo de la respuesta al recurso de apelación, en este caso, en reunión con el área de Calidad y el área correspondiente analizarán la solicitud y se tomará la decisión final informando además que frente a esta decisión no procede ninguna otra instancia ITIC.

7.3. GESTIÓN DE DENUNCIAS

7.3.1 Recepción de denuncias

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 9 de 25

Cualquier persona podrá comunicar una denuncia de sospecha de corrupción, antes, durante o al finalizar el proceso de la prestación del servicio.

- ITIC ha habilitado como canal de comunicación ante denuncias de sospecha de corrupción por medio escrito, telefónico, correo electrónico quejasreclamosapelaciones@itic-group.com, y su página web www.itic-group.com, sección contacto.

La recepción de denuncias por sospecha de intento de soborno o cualquier otra conducta ilegal o irregularidad podrá ser realizada por cualquier persona de ITIC u otra parte interesada, esta deberá ser direccionada al área de Calidad, la misma será registrada en el control de Consultas, denuncias y PQAR's y velará porque se realice el proceso de investigación.

Cuando las leyes locales exijan la denuncia de conductas ilegales a las autoridades competentes, el área de Calidad asegurará su remisión formal conforme a lo establecido en el numeral 7.3.2.1 de este procedimiento.

7.3.2 Resolución de denuncias


7.3.2.1 Generalidades

La gestión de las denuncias estará a cargo del área de calidad y según su criticidad, podrá ser requerida la participación de un asesor jurídico (interno/externo) como apoyo. Estas partes son independientes de las áreas de negocio hacia las cuales se interponen la denuncia. En los casos en que el área de Calidad no pueda hacerse responsable de la investigación de la denuncia (ejemplo: por conflicto de intereses), se informará a la Dirección General para que designe en otra área el tratamiento e investigación frente al proceso de investigación de esta. Las instancias citadas pueden hacer participar a los responsables de auditoría interna, al departamento de personal o al comité de empresa siempre y cuando esto sea conveniente.

De acuerdo con la revisión realizada por parte del área de calidad y el asesor jurídico (interno/externo) asignado, se tomará la decisión objetiva e imparcial, de acuerdo con las sanciones y medidas jurídico - laborales relacionadas en el ITIC-C-NA-DI-009 Directiva para evitar conflicto de intereses y corrupción, y las penalizaciones relacionadas en el ITIC-C-NA-DI-002 Compromiso de confidencialidad ética y conducta. El área de calidad debe recopilar toda la información correspondiente para su análisis y resolución, todos los registros se almacenarán dentro del archivo digital de la respectiva investigación.

En los casos en que la denuncia corresponda a conductas ilegales cuya notificación a las autoridades sea obligatoria por disposición legal, el área de Calidad, la Dirección General y/o asesoría jurídica, realizaran el reporte oportuno a las autoridades locales, en los medios por estas dispuestos (Correo electrónico, página web, canal de denuncias, etc.) garantizando trazabilidad y confidencialidad.

Las personas de contacto de las instancias citadas están obligadas a tratar la información con la debida discreción, confidencialidad y diligencia protegiendo la

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 10 de 25

personalidad del trabajador, a obrar en interés de ITIC y a tomar todas las medidas necesarias.

El plazo para dar respuesta por parte de ITIC, frente a denuncias es de quince (15) días hábiles a partir de su recibo.

7.4. GESTIÓN DE CONSULTAS Y PETICIONES

Cualquier persona podrá consultar y solicitar la información personal a ITIC, el cual se encuentra en la obligación y tiene como deber suministrarla según lo establecido en su POLÍTICA DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- ITIC ha habilitado como canal de comunicación ante consultas y peticiones el correo electrónico quejasreclamosapelaciones@itic-group.com, y su página web www.itic-group.com, sección contacto.

Las partes interesadas podrán en cualquier momento ejercer su derecho enviando para ello una comunicación al correo quejasreclamosapelaciones@itic-group.com, indicando la petición o derecho que ejercita, nombre completo, identificación y datos de contacto.


Este derecho se predica respecto de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el titular.

7.4.1. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de clientes

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea por medio electrónico al correo quejasreclamosapelaciones@itic-group.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

El Oficial de Protección de Datos, procesará la solicitud dentro de los términos establecidos por la ley. Para consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informando oportunamente al interesado.

En el caso de reclamos, estos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo completo. Cuando el reclamo se encuentre en trámite, se incluirá en la base de datos la leyenda

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 11 de 25

“reclamo en trámite” y el motivo del mismo, la cual deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Una vez procesada la solicitud, INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S. enviará, a través de la Gerencia Administrativa y Financiera, la comunicación al solicitante por medio electrónico o físico, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada.

7.4.2. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de personal freelance.

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea por medio electrónico al correo quejasreclamosapelaciones@itic-group.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

La Coordinadora de Gestiona Humana de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., procesará la solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.


Para consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informando oportunamente al interesado.

En el caso de reclamos, estos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo completo. Cuando el reclamo se encuentre en trámite, se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, la cual deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Una vez procesada la solicitud, el responsable de su trámite en INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., enviará comunicación al solicitante, a través de correo electrónico o físico, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada. La Subgerente de Excelencia Operaciona y Calidad dispone de los controles para hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta suministrada

7.4.3. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de personal interno.

El Interesado presentará la solicitud por escrito, por medio electrónico al correo del Gerente Administrativo y Financiero, Fernando.mora@itic.group.com, describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información bajo la protección de datos.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 12 de 25

La Coordinadora de Gestion Humana de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., procesará la solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.

Para consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informando oportunamente al interesado.

En el caso de reclamos, estos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo completo. Cuando el reclamo se encuentre en trámite, se incluirá en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, la cual deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Una vez procesada la solicitud, INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., a través de la Coordinadora de Gestion Humana, enviará comunicación al solicitante, a través de correo electrónico o físicamente, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada.

El Oficial de Protección de Datos dispone de los controles para hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta suministrada


7.4.4. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de proveedores

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea, por medio electrónico al correo a quejasreclamosapelaciones@itic-group.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S A S, describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

El Oficial de Protección de Datos a, a través de las personas encargadas de compras, de INTERNATIONAL TESTING INSPECTION & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S., procesará la solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.

Para consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informando oportunamente al interesado.

En el caso de reclamos, estos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo completo. Cuando el reclamo se encuentre en trámite, se incluirá en la base de datos la leyenda

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 13 de 25

“reclamo en trámite” y el motivo de este, la cual deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

7.5 GESTIÓN FRENTE A DENUNCIA DE CONDUCTAS ILEGALES O IRREGULARES

Aplica a todos los servicios prestados por ITIC o cualquier interacción de ITIC con clientes, auditores, proveedores o terceros, en las que identifique o sospeche la existencia de una conducta ilegal o irregular.

Incluye los casos que involucren tanto a personal de la organización auditada como a auditores o colaboradores de ITIC.

7.5.1 Identificación o conocimiento del hecho

La situación puede conocerse a través de cualquiera de los siguientes medios:


- Observación directa durante el desarrollo de una auditoría o visita.
- Comunicación verbal o escrita no formal por parte de auditores, clientes, colaboradores, o terceros.
- Revisión de documentos, registros o evidencias que indiquen irregularidades.
- Información proveniente de fuentes públicas o redes sociales confiables.

El auditor, colaborador o tercero que detecte o comunique información relacionada con posibles conductas ilegales o irregulares deberá registrar o remitir el hecho de manera inmediata mediante los siguientes mecanismos:

Si el conocimiento proviene de un auditor o colaborador interno, este deberá diligenciar el Formato ITIC-C-NA-FM-009 Denuncias, Quejas y Apelaciones – DQA's, registrando:

- Fecha, lugar y medio en que se conoció la situación.
- Descripción de los hechos observados o reportados.
- Personas involucradas (si se conocen).
- Evidencias disponibles o referencias documentales.
- Nivel de riesgo o gravedad percibida.

Nivel de riesgo o gravedad percibida: Corresponde a la valoración inicial que realiza el auditor o colaborador sobre la relevancia, impacto y urgencia del hecho identificado, considerando tanto su naturaleza como sus posibles consecuencias.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 14 de 25

Esta valoración no implica una investigación formal, sino una apreciación preliminar que orienta el nivel de atención y priorización del caso.


Para efectos de registro, el nivel de riesgo o gravedad percibida podrá clasificarse en tres categorías:

Nivel de Riesgo	Descripción	Ejemplos	Acción Inicial
Alto	Indicios de conductas ilegales, fraude, corrupción, violación de derechos humanos o sobornos.	Manipulación de evidencias, explotación laboral, falsificación de información.	Notificar de inmediato a la Dirección y al Responsable de Cumplimiento; posible suspensión de la auditoría.
Medio	Posibles incumplimientos éticos o conflictos de interés con impacto reputacional o profesional.	Auditor con relación comercial con el cliente; falta de independencia.	Reportar al Responsable de Cumplimiento para evaluación preliminar.
Bajo	Situaciones de bajo impacto o administrativas sin implicaciones legales o éticas graves.	Retraso en la entrega de información, malentendidos, errores menores.	Registrar y hacer seguimiento sin activar investigación.

Si el hecho es conocido por un tercero externo (cliente, proveedor, contratista, auditado o cualquier otra parte interesada), la notificación podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del correo institucional designado quejasreclamosapelaciones@itic-group.com.
- Mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al Área de Calidad, quien deberá registrar la información para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información y de quienes realizan la denuncia.

7.5.2 Gestión de Investigación de conductas ilegales o irregulares

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 15 de 25

- El área de calidad investigará todos los casos de manera independiente de la gestión de los servicios de cumplimiento social
- Se llevará a cabo investigaciones de acuerdo con las pautas de la Sección 5.2.2.3 del CODE AND STANDARDS OF PROFESSIONAL CONDUCT de APSCA
- Se investigarán todas las acusaciones recibidas teniendo en cuenta la naturaleza y especificidad de la acusación.
- Se registrará por parte del área de Calidad todas las acusaciones, incluidos los resultados de las actividades de investigación.
- Es obligación del Subgerente de Excelencia Operacional y Calidad reportar a APSCA los resultados de cualquier investigación donde se tome acción disciplinaria en respuesta a una violación del Código o de los Estándares

Si la situación requiere mayor análisis, la Alta Dirección designará un encargado o equipo investigador interno, garantizando la imparcialidad y confidencialidad del proceso.

El equipo investigador deberá:

1. Revisar la documentación disponible: informes de auditoría, registros, comunicaciones, fotografías, etc.
2. Entrevistar a las partes involucradas o testigos: cuando sea necesario, asegurando trato respetuoso y neutral.
3. Recopilar y validar evidencias: conservando el soporte documental de cada acción.
4. Emitir un informe de investigación interna: con descripción de hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

El informe será presentado a la Alta Dirección y al Responsable de Cumplimiento para la toma de decisiones.


7.5.3 Comunicación y notificación interna

El registro deberá ser remitido en un plazo máximo de 24 horas al subgerente de excelencia operacional y calidad quien será el responsable de cumplimiento ético, de ITIC, quien será el encargado de coordinar la revisión y tratamiento del caso en conjunto con el comité de ética.

Si el hecho compromete la integridad del auditor o la independencia del proceso de auditoría, deberá suspenderse temporalmente la actividad, informando de inmediato al jefe directo quien comunicará al Comité de Ética (si aplica).

El comité de ética estará compuesto por la Gerencia General, Coordinación de Gestión Humana y un auditor CSCA que no este involucrado en el caso objeto de investigación

7.5.4 Evaluación preliminar

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 16 de 25

El Responsable de Cumplimiento Ético, realizará una evaluación preliminar para determinar:

- Si la información es confiable o requiere validación adicional.
- El posible impacto (legal, reputacional, ético o contractual).
- Si el caso amerita investigación interna, comunicación con el cliente, o reporte a una autoridad competente.

Esta evaluación deberá documentarse bajo acta de reunión dejando constancia de la decisión adoptada y los responsables designados.

7.5.5 Decisiones y acciones

Según la naturaleza y resultados de la investigación, podrán adoptarse las siguientes acciones:

- **Cierre sin hallazgos:** cuando no se confirme la existencia de irregularidades.
- **Comunicación al cliente auditado:** para que implemente acciones correctivas.
- **Reporte a APSCA:** cuando los hechos estén relacionados con prácticas contrarias a sus Códigos o con posibles violaciones éticas cometidas por auditores sociales.
- **Reporte a autoridades competentes:** en caso de presunto incumplimiento legal.
- **Acciones disciplinarias internas:** si el hecho involucra personal de ITIC.

Todas las acciones deberán documentarse en el Acta de cierre de caso, firmada por el Responsable de Cumplimiento y la Gerencia General.


7.5.6 Comunicación y cierre

Una vez adoptadas las acciones correspondientes, se procederá a:

Archivar toda la documentación del caso (formularios, correos, actas, informes, evidencias en el List de Consultas, Denuncias y PQARS. ITIC deberá conservar registro documental de toda la información enviada, incluyendo fecha, medio de envío, destinatarios y acuse de recibo, con el fin de asegurar trazabilidad y disponibilidad para auditorías internas o revisiones por parte de APSCA.

- Registrar el caso cerrado en el List de Consultas, Denuncias y PQARS.
- Emitir un resumen ejecutivo del caso para revisión en la reunión periódica del Comité de Ética o de Dirección, con el fin de analizar tendencias y oportunidades de mejora.
- Si el hecho fue reportado a APSCA o a un cliente, asegurar el envío de las evidencias de cierre conforme a los plazos y canales establecidos.

En caso de que el hecho haya sido reportado a APSCA o al cliente, ITIC deberá remitir las evidencias de cierre (informes, actas, soportes de investigación, acciones correctivas o preventivas implementadas, comunicaciones y demás documentación de

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 17 de 25

respaldo) en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de decisión de cierre del caso.

Dicho envío deberá realizarse a través de los canales formales establecidos por la contraparte, tales como:

- Para APSCA: mediante el canal ético y de integridad oficial disponible en su sitio web o por comunicación directa con el Equipo de Ética e Integridad (Ethics & Integrity Team) a través del correo institucional designado para tales fines.
- Para el cliente: a través del medio de comunicación seguro definido contractualmente o el canal corporativo acordado (correo institucional, plataforma compartida, etc.).

En ausencia de un canal formal indicado por la contraparte, la información se enviará mediante correo electrónico garantizando confidencialidad, trazabilidad y confirmación de entrega.

7.6 ATENCIÓN DE CASOS DE DIRIMENCIA

7.6.1 Información y comunicación

Al inicio del servicio o al momento en que se detecte un acto de dirimencia el Profesional Técnico asignado al servicio y el área de Calidad comunicaran a los clientes la existencia del procedimiento de dirimencia, su importancia, pasos a seguir y canales para su activación. Este procedimiento estará disponible mediante la página web [ITIC Group - Transformation and Trust in Every Challenge](#).

7.6.2 Inicio del proceso

Según la necesidad del cliente o parte interesada presentaran formalmente la solicitud de dirimencia al OEC, detallando el desacuerdo y cualquier evidencia asociada a través del correo electrónico quejasreclamosyapelaciones@iticco.com o de manera física en las oficinas de ITIC.


El mismo día de la recepción, el área de calidad registrará la solicitud de dirimencia e iniciará la gestión interna del caso.

El área de calidad tendrá un (1) día hábil para evaluar la procedencia de la solicitud y confirmará que cumple con los criterios para ser atendida como acto de dirimencia.

El área de calidad comunicará un (1) día hábil tras la evaluación. La recepción y aceptación de la solicitud al cliente o parte interesada, confirmando que el proceso se iniciará.

Dentro de 3 días hábiles desde la recepción formal el área de Calidad deberá informar al INACAL-DA sobre la solicitud recibida, permitiendo que evalúe su participación como observador en el proceso de acto de dirimencia.

7.6.3 Desarrollo del proceso de dirimencia

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 18 de 25

Dentro de los 5 días hábiles siguientes después de informar al INACAL-DA sobre la solicitud recibida, el Equipo técnico designado realizará el análisis técnico correspondiente para resolver la inconformidad, asegurando la participación de todas las partes interesadas involucradas. Se generará y consolidará los registros del proceso (informes técnicos, actas de reuniones, reportes de análisis, etc.) para garantizar trazabilidad y transparencia.

7.6.4 Cierre técnico

Al cierre del análisis, el equipo técnico designado documentará el resultado final en un acta, firmada por las partes involucradas y remitirá al área de calidad para continuar con la gestión.

El área de Calidad máximo 3 días hábiles contados a partir del día siguiente del cierre de la dirimencia remitirá el acta de la dirimencia al INACAL-DA.

El área de Calidad Inmediatamente después del cierre comunicará al cliente el resultado de la dirimencia y pondrá a su disposición el informe final y demás registros relevantes.

7.6.5 Custodia de evidencia

Desde la toma de la muestra hasta el cumplimiento del periodo de custodia, la línea de negocio correspondiente en los casos en que se requieran muestras dirimientes, asegurará su identificación, registro y custodia en condiciones ambientales adecuadas que garanticen la permanencia de sus características originales.


A su vez, la línea de negocio correspondiente determinará el periodo de custodia de las muestras dirimientes, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y las características evaluadas.

7.6.6 Entrega de evidencia

El área de Calidad entregará las muestras dirimientes cuando sean solicitadas formalmente por el cliente, entidad licitante, autoridad u otra parte interesada esto solo se hará bajo requerimiento formal. Máximo al día hábil siguiente.

8 RETENCIÓN DOCUMENTAL


Código	Nombre de registro	Lugar de archivo	Tiempo de conservación
ITIC-C-NA-FM-009	Formato de consultas, denuncias y PQAR's	Físico: Oficina (si aplica) Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 3 años
NA	List "CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR'S"	Microsoft	Magnético: mínimo 5 años
NA	Comunicaciones de respuesta a consultas,	Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 5 años

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 19 de 25


	denuncias y PQAR's.		
NA	Acta de decisión (aplica para quejas/reclamos con gravedad alta. Ver numeral 7.1.3 Tabla 1).	Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 5 años
NA	Evidencia de publicación (aplica para quejas/reclamos con gravedad alta. Ver numeral 7.1.3 Tabla 1).	Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 5 años
N.A.	Acta de verificación de acciones de corrección y/o correctivas (cuando aplique)	Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 5 años

9 CONTROL DE CAMBIOS


Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
001	22/11/2012	Gerente Calidad	Ajustes de redacción, manejo de documentos autorizados. Se eliminan códigos.
002	30/04/2013	Gerente Calidad	Se ajusta según hallazgo auditoria ONAC, indicando su envío junto con la propuesta revisada
003	21/02/2014	Gerente Calidad	Modificación para Versión NTC ISO/IEC 17020:2012
004	08/08/2014	Gerente Calidad	Revisión general del documento: Modificaciones de cargos, organismo evaluador de la conformidad (OEC) y ajustes de redacción de acuerdo a la auditoria del ONAC.
005	26/02/2015	Gerente Calidad	5. Condición General: inclusión apoyo jurídico. 6.2 Recepción: inclusión de correo para recibir QRA's. 7. Registros: codificación formatos y documento. 8. Retención Documental: inclusión de tiempos.

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 20 de 25


Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
			<p>9. Control de cambios: modificación.</p> <p>10. Control de firmas: inclusión.</p>
006	20/05/2015	Gerente Calidad	<p>3. Definiciones: modificación a queja y apelación y adición de OEC.</p> <p>4. Responsabilidades: adición general del OEC.</p> <p>5. Inclusión: de aseguramiento de no permitir acciones discriminatorias frente a las QA's recibidas.</p> <p>6.1 Ampliación: del literal c. en cuanto a la cobertura del OEC.</p> <p>6.4 Inclusión del literal d.: retroalimentación al cliente del cierre de las QA's, recibidas.</p> <p>6.5 Inclusión: del área Jurídica en el literal e.</p> <p>Retiro de las áreas y cargos no existentes a la fecha en la estructura organizacional del OEC.</p>
007	25/11/2016	Gerente General	<p>Se amplía el objeto del procedimiento para incluir la recepción, investigación y decisión y las quejas contra clientes certificados por TUV.</p> <p>Se aclara la definición de queja para incluir las que sean contra clientes de TUV.</p> <p>Se adiciona en condiciones generales que quienes participen en el proceso de gestión de quejas y apelaciones deben dar cumplimiento a la política de imparcialidad, independencia y confidencialidad.</p> <p>Se establecen tiempos de respuesta para las quejas y apelaciones.</p> <p>Se amplía la posibilidad de presentar apelaciones a las decisiones tomadas por TUV durante el proceso de evaluación de la conformidad adicional a la decisión final.</p>
008	15/09/2017	Jefe de Calidad	<p>Se hace referencia en condiciones generales a que las quejas y reclamos para las actividades de inspección de instalaciones de gas combustible se gestionaran mediante el procedimiento TRC-T-OI-PR-020.</p>

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 21 de 25


Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
009	23/01/2019	Jefe de Calidad	<p>Alineación con el procedimiento corporativo de quejas MS-0000372: Se incluye el registro de las quejas en el aplicativo establecido por casa matriz.</p> <p>Se redefinen las responsabilidades para gestión de quejas según el procedimiento corporativo.</p> <p>Se alinean tiempos de respuesta para el caso de quejas al procedimiento corporativo.</p> <p>Se amplían las acciones para la gestión de quejas contra clientes certificados por TUV Rheinland. (Numeral 6.2)</p> <p>Se establece en plazo para presentar apelaciones por parte de los clientes y los canales de recepción. Se establece plazo para presentar reconsideración a la respuesta de la apelación cuando un cliente no esté de acuerdo.</p>
010	30/06/2020	Jefe de Calidad	<p>Se adiciona nota en el numeral 6.3.1 referente al sello de calidad Check In certificado</p> <p>Se adiciona nota en el numeral 6.3.2 referente al sello de calidad Check In certificado</p>
011	01/08/2020	Jefe de Calidad	Se actualiza el numeral 6.1.2 con las especificaciones a las investigaciones aplicables al organismo de certificación de personas.
012	2022-08-01	Coordinador de Calidad	Actualización de los numerales 6.3.2.1 e inclusión del numeral 6.3.2.2
013	2022-11-03	Ingeniero Junior Calidad	Se agregó el cargo designado por la gerencia general para recepcionar y gestionar quejas y apelaciones
014	27/01/2023	Ingeniero Junior	Se actualiza la codificación acorde con la nueva razón social y el contenido con dicha razón social.
015	27/07/2023	Ingeniero Calidad Y Coordinador Calidad	- Se modifica el nombre del documento "Consultas, denuncias y PQAR's"

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 22 de 25


Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
			<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye en el numeral 4 "Definiciones": Consulta, denuncia, petición, reclamos y PQAR's - Se incluyen numerales 3." Documentos relacionados y referencias" 7.3. "Gestión de denuncias" y 7.4. "Gestión de consultas y peticiones".
016	27/02/2024	Ingeniera de Calidad	Se elimina el ITIC-C-NA-FM-010 Control de consultas, denuncias y PQAR's de la retención documental ya que este formato pasa a obsoletos debido a la aplicabilidad del LIST DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR'S
017	29/07/2024	Ingeniero Jr de Calidad	<p>Se elimina nota en el numeral 7.2.2.1 que hacía referencia al sello de Calidad Check In Certificado ITIC S.A.S</p> <p>Se realizan ajustes referentes a las apelaciones dentro del OCSG.</p>
018	Junio 17 de 2025	Profesional de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - En el numeral 7.1.1.2 Validación e investigación de las quejas y reclamos se incluye la obligación de designar a una persona imparcial para la gestión de la queja/reclamo. - Se adiciona el numeral 7.1.3 Determinación de la necesidad de hacer pública una queja y su resolución. - Se ajusta y complementa la herramienta LISTs con la información incluida en el numeral 7.1.3 - Se actualizan los dominios de correos electrónicos y página web - Se reemplaza la responsabilidad de Gerencia General a la Dirección General - Se modifica ITIC S.A.S. por ITIC - Se incluye en el numeral 7.2.2.1. Generalidades, párrafo 6, la consideración de los antecedentes y resultados de apelaciones similares

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 23 de 25

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
			<p>como información de entrada para la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numeral 8. Retención documental se incluyen los registros acta de decisión, evidencia de publicación y acta de verificación de acciones de corrección y/o correctivas
019	Septiembre 29 de 2025	Profesional de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - En el numeral 7.3.1 se incluye intento de soborno o cualquier otra conducta ilegal o irregularidad, a su vez se adiciona un párrafo con lo siguiente: Cuando las leyes locales exijan la denuncia de conductas ilegales a las autoridades competentes, el área de Calidad asegurará su remisión formal conforme a lo establecido en el numeral 7.3.2.1 de este procedimiento. - En el numeral 7.3.2.1 se incluye: En los casos en que la denuncia corresponda a conductas ilegales cuya notificación a las autoridades sea obligatoria por disposición legal, el área de Calidad, la Dirección General y/o asesoría jurídica, realizaran el reporte oportuno a las autoridades locales, en los medios por estas dispuestos (Correo electrónico, página web, canal de denuncias, etc.) garantizando trazabilidad y confidencialidad.
020	Octubre 15 de 2025	Profesional de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye el numeral 7.5
021	Noviembre 10 de 2025	Profesional de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye la numeral 7.6 Atención de casos de dirimencia - Se modifica el logo "ITICCOL" por ITIC, con el fin de unificar el sistema de gestión - En todo el documento se modifica la palabra "ITICCOL" por ITIC, con el fin de unificar el sistema de gestión.
022	Febrero 19 de 2026	Profesional de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye la definición de validez de la queja

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 24 de 25

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
			<ul style="list-style-type: none"> - En el numeral 7.1.1.1 Recepción de quejas y reclamos, se incluye nota estableciendo la obligación de incorporar en el envío de entregables al cliente la información de contacto para la gestión de PQARS y la referencia al procedimiento vigente publicado en la página web. - En el numeral 7.1.1.1 se ajusta el literal b), precisando que la remisión al Área de Calidad debe realizarse desde la primera comunicación de inconformidad, y se adiciona el literal c), mediante el cual se establecen las acciones aplicables en caso de incumplimiento, conforme al documento ITIC-C-NA-DI-002 Compromiso de Confidencialidad, Ética y Conducta. - En el numeral 7.1.1.2 Validación e investigación de las quejas y reclamos se modifican los responsables - En el numeral 7.1.1.2 se incluye la matriz para la determinación de la criticidad de quejas - En el numeral 7.1.1.3 Comunicación y Seguimiento de las quejas y/o reclamos se modifica el área responsable. Adicionalmente, se establece que la revisión de las quejas se realizará mensualmente en las reuniones gerenciales; adicionalmente, aquellas clasificadas como de alta criticidad, por su impacto reputacional o regulatorio, serán objeto de revisión extraordinaria con la Alta Gerencia.
023	Marzo 20 de 2026	Profesional de Calidad	- Ajuste Tiempo de Respuesta Numeral 7.4

	PROCEDIMIENTO		
	CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR's		
Fecha de emisión/actualización:	Código:	Versión:	Páginas:
Marzo 20 de 2026	ITIC-C-NA-PR-004	023	Página 25 de 25

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Karen Prada	Vanesa Moreno	Vanesa Moreno
Cargo	Profesional de Calidad	Subgerente de Excelencia Operacional y Calidad	Subgerente de Excelencia Operacional y Calidad
Fecha	Marzo 20 de 2026	Marzo 20 de 2026	Marzo 20 de 2026