

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

1. OBJETIVO

Describir la metodología para la gestión de las acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales y contribuir a la mejora continua de la organización.

2. ALCANCE

Aplica para las acciones relacionadas con la prevención de situaciones, la atención inmediata de situaciones ocurridas, la eliminación de causas de situaciones repetitivas o puntuales, las necesidades de cambio, la atención de quejas, apelaciones y recursos legales que se requieran realizar al sistema de gestión para los esquemas de certificación de producto.

3. DEFINICIONES

Los documentos indicados en su totalidad o parcialmente son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para la referencia con fecha, sólo se aplica la edición de la norma citada. Para la referencia sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de esta)

Los términos y definiciones hacen parte integral de la aplicación de las metodologías establecidas en el presente documento.

- ISO / IEC 17000: Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales
- ISO / IEC 17065: Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO / IEC 17067: Evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.
- ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Para propósitos de aplicación se han determinado los siguientes términos y definiciones que no están establecidas en las normas citadas.

3.1. Reincidencia: Reiteración de una misma culpa o defecto.

3.2. Falla: Situación en la que se evidencia una desviación en la aplicación de los requisitos, procedimientos o metodologías establecidas por IVS como OEC, que puede dar lugar a la implementación de correcciones, acciones correctivas o acciones preventivas.

3.3. Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja o reclamo



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

CARGO	FUNCIÓN
Grupo de dirección (Gerente, Director de Calidad y Certificaciones, Gerente Administrativo, Directores Técnicos)	a) <i>Analizar las fallas reales y su tendencia:</i> • No conformidad durante las actividades del día a día en el ciclo de vida del servicio aportadas por el personal, • No conformidades de auditorías internas y externas • Quejas de los clientes y otras partes interesadas • Apelaciones de los clientes frente a la decisión de certificación • Recursos legales (demandas) debido a cualquier condición



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

	b) Analizar las fallas potenciales • Riesgos al sistema de gestión y los esquemas de certificación de producto acreditados. • Observaciones de auditorías internas y externas c) Analizar las oportunidades de mejora • Análisis de oportunidades para el sistema de gestión y los esquemas • Aspectos por mejorar indicados en: ○ auditorías de internas y externas ○ Revisión por la dirección ○ Ideas aportadas por el personal • Análisis de contexto y proyección del OEC • Análisis de cambios al SG o los esquemas de certificación de producto d) Realizar los análisis de (los) problema(s) Análisis de tendencias, impactos, costos u otro tipo de análisis que contribuya a entender el problema, sus efectos y la dirección hacia las causas. e) Determinar las causas reales o potenciales f) Planificar los proyectos de mejora para eliminar cada causa estudiada g) Evalúa la eficacia de las acciones implementadas (Eliminación de causas y eliminación de problemas)
Grupo de trabajo	Implementar las Acciones preventivas y correctivas cuando se planifican. Implementar las acciones de corrección cuando se detectan

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

Director de Calidad Y Certificaciones	Hace seguimiento a la implementación y recolección de evidencias
--	--

5. DESARROLLO

Las acciones se presentan debido a diferentes factores que influyen en el sistema de gestión. La metodología permite:

- Tratar las quejas, apelaciones o demandas que el cliente u que otra parte interesada establezca, tratar las no conformidades en los diferentes tipos de auditorías (internas y externas).
- Tener una herramienta de planeación adecuada para eliminar causas de potenciales fallas operacionales y asociadas a los riesgos significativos o eliminar las causas de fallas ya ocurridas.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión con base en las políticas, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la revisión por parte de la Dirección y los cambios que se produzcan para los servicios en el ámbito técnico o legal.

5.1. Política para la gestión de acciones correctivas y preventivas

Las situaciones que requieran acciones correctivas o preventivas podrán identificarse a partir de hechos ocurridos o de situaciones potenciales que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos, los procesos o la eficacia del sistema de gestión. En ambos casos, la organización deberá analizar las causas o condiciones que las originan y definir las acciones necesarias para eliminar la causa de una no conformidad real o prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial.

La organización ha determinado que las fuentes de información para acciones correctivas y preventivas son:

5.2. Tipos de fallas que se presentan en IVS

Sin perjuicio de encontrarse otras situaciones se tienen:

- Actividades “no conformes” en los procesos administrativos y técnicos
- Apelación a la decisión del OEC frente al certificado
- Apelación del Cliente frente a hallazgos de auditoría que realiza IVS como OEC-CPR

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

- Queja
- Recursos Legales (demandas)
- Hallazgos de “No Conformidad” en auditorías **internas y externas** que le realizan a IVS
- Incumplimiento a las metas

5.3. Campo de aplicación de las acciones preventivas

La metodología de Acciones Preventivas se utiliza para **ELIMINAR CAUSAS de potenciales fallas**, por lo cual se analizan las siguientes fuentes de información:

- Seguimiento a los procesos y al servicio con tendencias a salir de control o no cumplir las metas.
- Resultados de Auditorías e Inspecciones internas y externas cuando se presenten aspectos por mejorar u observaciones.
- Análisis del Estado de Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas con relación a las actividades de IVS.
- Cambios que surgen de:
 - Requisitos del cliente y otras partes interesadas,
 - Las normas legales que rigen el Sistema de Gestión
 - Los criterios técnicos o cambios tecnológicos
 - La misión, visión, políticas, objetivos y programas
 - La estructura organizacional
 - Infraestructura
 - Los alcances del esquema de certificación
- Sugerencias de personal interno, contratistas y de otras partes interesadas.
- Recomendaciones de clientes.
- Evaluación de competencias del personal y de la supervisión
- Entrevistas de retiro de los colaboradores

Nota: Las oportunidades de mejora, serán analizadas para determinar si representan una no conformidad potencial y requieren la apertura de una acción preventiva.

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

5.4. Campo de aplicación de las acciones correctivas

La metodología de Acciones Correctivas se utiliza para **ELIMINAR CAUSAS de fallas ya existentes**, por lo cual se deben analizar las siguientes fuentes de información para el análisis:

- No conformidades detectadas durante la ejecución del servicio, antes de que sean reportadas por el cliente mediante una queja o apelación.
- NC identificadas por organismos de acreditación, autoridades competentes, entes de control o clientes.
- Quejas presentadas por clientes u otras partes interesadas relacionadas con la prestación del servicio.
- Demandas Legales
- Apelaciones a las decisiones de IVS como OEC
- Seguimiento a los procesos y al servicio cuando se presenten desviaciones a los objetivos y las políticas de gestión.
- Resultados de Auditorías internas cuando se presenten no conformidades
- Desviaciones identificadas durante la evaluación de competencias, supervisión o monitoreo del personal.
- Repetición o recurrencia de fallas, no conformidades o desviaciones previamente identificadas.

5.5. Campo de aplicación de las acciones de corrección

La metodología de las correcciones (acciones inmediatas) corresponde a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre el alcance del sistema de gestión que se utiliza para dar solución inmediata a un problema específico en un tiempo oportuno. Estos aplican en las siguientes situaciones:

- No conformidades detectadas durante la ejecución del servicio
- Quejas de los Clientes y otras partes interesadas relacionadas con la prestación del servicio
- Resultados de auditorías internas cuando se presenten no conformidades
- No conformidades identificadas por organismos de acreditación, autoridades competentes, entes de control o clientes
- Desviaciones identificadas durante la evaluación de competencias, supervisión o monitoreo del personal.
- Apelaciones a las decisiones de IVS como OEC



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

5.6. Proceso general

Para la gestión de las acciones correctivas y preventivas se utilizarán los siguientes registros:

- FO-CA-010 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas: utilizado para documentar la identificación, análisis, tratamiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas.
- FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas: utilizado para realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas y consolidar el estado de las acciones implementadas.
- FO-CA-031 Matriz de Control de No Conformidades: utilizada para identificar tendencias, evaluar recurrencias, analizar el comportamiento de las no conformidades y apoyar la definición de acciones de mejora dentro del sistema de gestión.

La actualización, análisis y consolidación de la matriz FO-CA-031 estará a cargo del Director de Calidad y Certificaciones, quien utilizará esta información como insumo para la toma de decisiones, la mejora continua y el tratamiento de hallazgos recurrentes.

Para acciones correctivas

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Identificación	Detectar y registrar la no conformidad	Registrar la no conformidad identificada a partir de auditorías, quejas, evaluaciones, revisión documental, seguimiento de procesos, evaluación del organismo de acreditación u otras fuentes aplicables.
Corrección	Contener y corregir la situación identificada	Definir e implementar las acciones inmediatas necesarias para corregir la no conformidad detectada y controlar sus efectos cuando aplique.
Análisis de causas	Determinar la causa raíz	Analizar las causas que originaron la no conformidad utilizando la metodología que la organización considere apropiada.
Acción correctiva	Definir e implementar acciones para eliminar la causa	Establecer las acciones requeridas para eliminar la causa raíz identificada, asignando responsables y fechas de ejecución. Implementar las acciones definidas y conservar las evidencias correspondientes.
Seguimiento	Verificar la ejecución de las acciones	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas, verificando su ejecución dentro de los plazos establecidos y registrando los resultados obtenidos.
Verificación de eficacia	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas	Verificar que las acciones implementadas eliminaron la causa de la no conformidad y que esta no se ha vuelto a presentar. Cuando se determine que las acciones no fueron eficaces, deberá reiniciarse el análisis y tratamiento correspondiente.
Cierre	Cerrar la acción correctiva	Registrar el cierre de la acción cuando se haya

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		
		evidenciado la implementación y eficacia de las acciones definidas.		

Para acciones preventivas

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Identificación	Detectar y registrar la no conformidad o situación potencial	Registrar no conformidades reales o potenciales identificadas a través de auditorías, quejas, evaluaciones, seguimiento de procesos, revisión documental u otras fuentes aplicables.
Corrección	Corregir la situación identificada	No aplica para acciones preventivas
Análisis de causas	Determinar las causas reales o potenciales	Analizar las causas que originaron la no conformidad potencial utilizando la metodología que la organización considere apropiada.
Acción	Definir e implementar las acciones requeridas	Establecer e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas identificadas o prevenir su ocurrencia, asignando responsables y plazos de ejecución.
Seguimiento	Verificar la ejecución de las acciones	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas y registrar los resultados obtenidos.
Verificación de eficacia	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas	Verificar que las acciones implementadas fueron eficaces para eliminar la causa de la no conformidad o prevenir la ocurrencia de la situación identificada.
Cierre	Cerrar la acción	Registrar el cierre de la acción una vez se haya verificado su implementación y eficacia.

6. INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Propósito del instructivo:

Describe la metodología para realizar acciones debidas a diferentes factores están relacionados con las Quejas presentada por los clientes

Recepción: El titular o causahabiente, deberá diligenciar la queja descargando el formato **FO-AD-010** "Quejas y Apelaciones" a través de la website www.ivscertificaciones.com, sin perjuicio que pueda enviar la queja por correo electrónico, correo certificado y en casos especiales por vía telefónica.

El Gerente Administrativo, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia de calidad del

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

servicio, entre otros, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico asistenteadmon@ivscertificaciones.com

Las quejas reportadas por organismos de control de estado o por ONAC, se reciben basado en los documentos aportados y no aplica el formato **FO-AD-010**.

Contenido de la Queja: La queja del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la queja) y se adiciona el N° del certificado si es una empresa con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la queja junto con los documentos y/o pruebas que lo soportan

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la queja al quejoso

Registros:

- a) FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- b) FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- c) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el reporte de quejas o apelaciones FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”, se registra en la “base de Datos” FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”, con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una queja anónima, es inadmitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite, de todas maneras, se registrará lo pertinente en la base de datos como anónimo para analizar la validez de aplicar una corrección o una acción correctiva en el futuro.

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- a) Si está fundamentada;
- b) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos y
- c) Si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento.

Validación: Se valida la queja teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación y/o a temas de la organización, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la queja y los descargos por parte de los responsables del proceso o actividad donde se da origen a la queja.

Si la queja resulta incompleta, se solicita al quejoso para que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación.

La decisión sobre las acciones a implementar dependerá de la causa origen, lo cual generará en primera instancia la corrección inmediata y posteriormente se analiza la necesidad de establecer

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

una acción correctiva. En caso de requerirse se realiza mediante la metodología establecida para las de Acciones Correctivas.

Se notifica al quejoso los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al grupo investigador (que puede incluir personal externo especializado) el cual se encarga de investigar la solicitud teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio. La investigación puede incluir otros expertos o consultas a entidades externas.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Comunicar al quejoso que el resultado de la investigación
- Planificar a las acciones a realizar
- Si es procedente a un proceso disciplinario, se aplicará de acuerdo con el régimen correspondiente (Reglamento Interno de Trabajo), ítem Sanciones Disciplinarias según sea el caso.
- El tiempo para atender la queja no debe superar los diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación.

NOTA 1: En caso de que no se pueda responder en el término de tiempo definidos, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o apelación.

NOTA 2: Cuando IVS, no sea competente para resolver la queja, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (condiciones de comercio a través del tribunal de arbitramento de la cámara de comercio de Cali, o al ONAC si la queja involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando al quejoso. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de IVS, por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.

Decisión:

Se responde por escrito al quejoso, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.

NOTA: Si el quejoso no queda satisfecho con la decisión y acciones tomadas, puede solicitar nuevamente la revisión de caso adjuntando nuevas evidencias que soporten su inconformidad a la decisión.

Seguimiento y registro.

En FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”, se va actualizando los datos de seguimiento al trámite de la queja, en cualquiera de estos casos, también se le solicita al cliente si se considerara



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

necesario diligenciar la Encuesta de Satisfacción del Cliente, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción en la calidad del servicio brindado y en el trámite de las quejas que interponen ante IVS.

Controles

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al quejoso	Asistente administrativa	Al momento de recibir la queja	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la queja	Registro en FO-AD-10
Solicitud de más información	Director de Calidad y Certificaciones	Durante los tres días en el proceso de validación	Email
Investigación	Líder del área implicada y	Máximo 5 días hábiles luego de validar y aceptar la queja	Registro en FO-AD-10



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

	Director de Calidad y Certificaciones		
Decisión	Gerente Administrativa y/o Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 1 día hábiles posterior a la investigación	Registro en FO-AD-10
Comunicación de la decisión al quejoso	Gerente Administrativa	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email y
Acciones de mejora	Líder designado		Registro en FO-AD-10 Registro en FO-CA-021
Comunicación de Resultados	Gerente Administrativa o Gerente General.	Máximo 1 día hábil posterior al cierre	Email

NOTA: En el acta de análisis se indica la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

Trazabilidad

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- Email de comunicaciones
- Otros documentos de soporte estudiados.

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

7. INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE APELACIONES

Propósito del instructivo:

Describir las metodologías para realizar acciones debidas a las apelaciones ocurridas en dos instancias:

- Las que los clientes certificados pueden realizar con relación a las decisiones del organismo de certificación en especial relacionados con “rechazar” la certificación o renovación, “reducir” un alcance, “suspender” o “retirar” la certificación.
- La que el cliente certificado presente producto de un hallazgo de no conformidad que no es aceptado durante la auditoría

Para los dos casos se establecen los siguientes pasos:

Recepción: El titular del certificado, deberá diligenciar la apelación. Para las dos instancias, el Gerente Administrativo para los esquemas de certificación de producto, como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los clientes internos y externos y otras partes de interés en materia del mantenimiento y mejoramiento de la competencia del organismo, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico servicioalcliente@ivscertificaciones.com y/o asistenteadmon@ivscertificaciones.com con el asunto “Apelación” o por escrito físico cuando el cliente así lo tramite. (no se atienden solicitudes verbales en el proceso de apelación)

Contenido de la Apelación: La apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Identificación del servicio (con relación a la apelación) y se adiciona el N° del certificado si es una apelación a una empresa con certificado vigente.
- Descripción de los hechos que dan lugar a la apelación junto con los documentos y/o pruebas que la soportan.

NOTA 1: Como la queja se tramita por correo electrónico el formato no contiene firma por parte del apelante. El correo electrónico se considera evidencia objetiva de la solicitud. En caso de que el apelante utilice otro tipo de documentos o folios, entregados por correo físico, el apelante firmará el documento.

Se acusa recibo formalmente mediante correo electrónico, de la recepción de la apelación al apelante

Registro:

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

- b) FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- c) Una vez se recibe el correo electrónico, correo certificado, o el “FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”, se registra en la “base de Datos” FO-CA-021 con el fin de llevar un listado numerado de los eventos y que el titular pueda hacer seguimiento.

Cuando se trate de una apelación anónima, es inadmitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite.

Culminado el trámite de la solicitud, se evaluará:

- d) Si está fundamentada, y
- e) Si está dentro de los términos reglamentarios establecidos

Validación: Se valida la apelación teniendo en cuenta que corresponda al alcance de los esquemas de certificación, se investiga con base en la evidencia aportada por el titular a fin de precisar los eventos que dieron origen a la apelación y los soportes de evidencias que entrega el evaluador responsable del proceso que da origen a la apelación.

Si la apelación resulta incompleta, se solicita al apelante para que complemente la información otorgando dos días calendario a la fecha de la notificación formal por correo electrónico.

La decisión sobre la aceptación o rechazo de la apelación, la toma en caso de ser una no conformidad en proceso de auditoría, el coordinador del esquema y en caso de una decisión sobre el estado de otorgar, rechazar, reducir, ampliar, suspender o retirar la certificación, la realiza el comité de certificación.

En caso de requerirse de una segunda instancia, para el caso de no conformidades, las resuelve el director técnico y en el caso de la decisión de certificación, se nombra un **comité de certificación encargado de realizar la investigación.**

Se notifica al apelante los resultados de la validación indicando si es procedente o no con las evidencias y análisis que sustenten y soporten la decisión.

Investigación:

Se convoca al grupo investigador (que puede incluir personal externo especializado o consultas a entidades externas). Se investiga teniendo en cuenta la trazabilidad y evidencias aportadas, así como los datos que soportan el servicio si es suficiente la información para tomar decisión positiva o negativa.

Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- Comunicar al apelante el resultado de la investigación o el tiempo que tardará la respuesta
- Planificar a las acciones a realizar
- El tiempo para atender la apelación no debe superar los 10 días hábiles desde la fecha del registro.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

NOTA 2: En caso de que no se pueda responder en el término de los días hábiles planificados, se informa al cliente justificando el motivo e indicando la fecha en que se resolverá la queja o apelación. En ningún caso se debe superar los diez (20) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA 3: Cuando IVS, no sea competente para resolver la apelación, dará traslado de ésta, a la instancia correspondiente (al ONAC si la apelación involucra una aclaración sobre aspectos relacionados con las normas aplicables a la acreditación), en un término no mayor a dos (2) días hábiles informando formalmente por correo electrónico al apelante. El tiempo que tome la segunda instancia no está en el control de IVS, por lo que se requiere informar al usuario de que dichos tiempos dependen del tercero.

Decisión:

Para el caso de apelación a hallazgos de no conformidad: Se responde por escrito al apelante, informando los resultados obtenidos y las medidas que se tomaron. La decisión y medidas se envían con los soportes que justifican la decisión tomada.

Seguimiento y registro.

En cualquiera de estos casos, una vez cerrados los casos de apelación, se le solicita al cliente diligenciar la encuesta de satisfacción del cliente si se considerara necesario, las cuales serán utilizadas para obtener una percepción real de la opinión de los clientes respecto a la satisfacción por la metodología utilizada, para el trámite de la apelación.

Controles asociados a las apelaciones de hallazgos NC de auditoría

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al apelante	Asistente administrativa	Al momento de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 1 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

Solicitud de más información	Director de Calidad y Certificaciones	Durante los tres días en el proceso de validación	Email
Investigación	Director Técnico	Máximo 2 días hábiles luego de validar y aceptar la apelación	
Decisión	Director Técnico	Máximo 1 día hábil posterior a la investigación	
Comunicación de la decisión al quejoso y al auditor	Gerente General o Gerente Administrativa	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Email
Corrección	Evaluador	Inmediatamente recibe la comunicación	Registro en FO-AD-10 Registros de evaluación

Controles asociados a las apelaciones sobre la decisión de certificación (“rechazar” la certificación o renovación, “reducir” un alcance, “suspender” o “retirar” la certificación.)

Acción	Responsable	Tiempos	Observación
Recepción	Gerente Administrativa y/o Asistente administrativa	Al momento de recibir	Registro en FO-AD-10
Acusar recibido al apelante	Asistente administrativa	Al momento de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10 Email
Validación	Director de Calidad y Certificaciones	Máximo 3 días hábiles luego de recibir la apelación	Registro en FO-AD-10
Solicitud de más información	Director de Calidad y Certificaciones	Durante los tres días en el proceso de validación	Registro en FO-AD-10 Email
Definición del comité de apelaciones y de estudio	Comité de imparcialidad	Máximo 1 día hábil luego de validar la apelación	Acta del comité de imparcialidad



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

imparcialidad de los investigadores			
Investigación	Comité de apelaciones	Máximo 3 días hábiles luego de validar y aceptar la apelación	Acta del comité
Decisión del comité de apelaciones	Comité de apelaciones	Máximo 1 día hábil luego de finalizar la investigación	Acta de comité
Análisis de amenazas a la imparcialidad	Comité de imparcialidad	Máximo 1 día hábil luego de finalizada la apelación	Acta del comité de imparcialidad
Comunicación interna al comité de certificación	Comité de apelaciones	Máximo 1 día hábil posterior a la liberación de la investigación de amenazas a la imparcialidad	Acta del comité
Decisión sobre la decisión	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la recepción de la decisión del comité de apelaciones	Acta del comité de certificación
Comunicación de la decisión al apelante	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión tomada por el comité de certificación	Email
Correcciones específicas	Comité de certificación	Máximo 1 día hábil posterior a la decisión	Registro en FO-AD-10 Registros de evaluación

NOTA: En el acta de análisis se indican la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión.

Trazabilidad

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- Email de comunicaciones
- Actas comité de imparcialidad
- Actas comité de certificación
- Actas comité
- Otros documentos de soporte estudiados.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

Nota: El personal que hará la investigación de la queja o la apelación no podrá haber estado involucrado en las actividades relacionadas con la queja o apelación, no haber pertenecido al comité de certificación en la decisión de dicha evaluación, ni haya estado involucrado en la evaluación de la conformidad, tampoco que haya proporcionado consultoría al cliente, ni haya sido empleado del cliente del cliente, para dar respuesta al servicio afectado.

8. INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE RECURSOS LEGALES INTERPUESTOS HACIA O DESDE IVS.

PROPÓSITO: Atender los recursos legales que se presenten a IVS por parte de cualquier Stakeholders o en caso de que IVS demande a cualquier Stakeholders en virtud de los servicios y responsabilidades civiles, penales, contractuales y extracontractuales que como empresa y organismo acreditado se adquieren. Esto puede incluir entre otros, demandar a ONAC cuando éste vulnere los derechos de IVS, o en caso de clientes demande a IVS por daños y perjuicios con relación al esquema acreditado.

Atención de Demandas

PASO 1: Recepción de demandas:

Se recibe la demanda (entrada del aviso de notificación y/o siniestro) a través de la recepción. Los documentos deben ser entregados al representante legal.

Se diligencia la base de datos de demandas recibidas

Se elabora el poder para autorización y firma del Representante Legal y se otorga el poder al abogado asignado.

Se debe tener especial cuidado de verificar que el documento tenga el número consecutivo, la fecha y hora en que fue radicada la recepción.

La responsabilidad del contenido del documento es del representante legal de la empresa.

Se determina si el caso está cubierto por la póliza de seguros.

Se documentan los antecedentes del caso.

PASO 2. Cubrimiento por la póliza.

- **Responsable:** Gerente Administrativo

Se determina si la demanda recibida está cubierta por la póliza, cuando existe cubrimiento se notifica al asegurador. Se debe cumplir con el manual del asegurador para la aplicación de la póliza.

En caso de no existir cubrimiento por la póliza, se define el acompañamiento legal (externo) Se definen los términos máximo que se tienen para la respuesta.

En caso de tutelas la gerencia general junto con el responsable del proceso relacionado proyecta una respuesta en términos de un (1) día, para que esta posteriormente remita a la oficina jurídica o

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

abogado designado quien se encargará de enviarla al juzgado competente dentro de los términos de ley.

PASO 3. Definir el acompañamiento legal.

- **Responsable:** Representante legal

El representante legal define con base en la especialidad, las tarifas y que sean de la zona al abogado o firma jurídica que atenderá el caso.

Cabe resaltar que la firma con mayor autoridad o experiencia en Colombia, para atención de procesos relacionados con esquemas de evaluación de la conformidad es LEGALTEC COLOMBIA (www.legaltec.com.co) por lo cual será la primera instancia en llamar en casos necesarios.

PASO 4. Respuesta a la demanda.

- **Responsable de la socialización:** Abogado, Representante legal

Para dar respuesta precisa se determina un grupo interdisciplinario que estudie los términos de la respuesta.

Se revisa la contestación de la demanda conforme a los antecedentes del caso, se revisa con la gerencia general y el grupo interdisciplinario si los términos de respuesta son correctos, en caso de existir observaciones se revisa la respuesta a la demanda, en caso de no existir observaciones se autoriza la presentación radicando.

La respuesta se radica en el despacho judicial respectivo,

PASO 5: Seguimiento.

- **Responsables:** Abogado contratado

Hace seguimiento permanente al estado del proceso judicial.

PASO 6: Audiencia de conciliación.

- **Responsable:** Abogado

Se asiste al pacto de cumplimiento o audiencia de conciliación, se controla el acta de la audiencia en el expediente.

PASO 7: Fallos:

- **Responsable:** Abogado

Se participa en la etapa probatoria, se presentan los alegatos de conclusión y se notifica la sentencia de primera instancia (de quedar en firme el fallo en contra de la empresa, pasar al PASO No. 8 – Recursos)

Se apela el fallo si es en contra de la empresa o pronunciamiento sobre la apelación interpuesta por la contraparte y se notifica la sentencia en segunda instancia.

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003	

Si el fallo es en contra del demandante, hay que hacer seguimiento para tener en cuenta los recursos interpuestos por el mismo.

PASO 8. Decisión de interposición de recursos.

- **Responsable:** Abogado

Se hace la presentación de los recursos extraordinarios en caso de proceder o pronunciarse sobre los recursos extraordinarios interpuestos. (Casación o revisión)

PASO 9. Seguimiento al fallo y verificación del cumplimiento.

- **Responsable:** Abogado

Se da cumplimiento del fallo por parte de los responsables de los procesos que tengan relación con el caso. Cuando aplique, se implementarán las correcciones, acciones correctivas o acciones preventivas definidas, con el fin de atender las causas identificadas y dar cumplimiento a las decisiones derivadas del proceso, tanto cuando la empresa actúe como demandante como cuando actúe como demandada.

Se definen los miembros del comité de verificación que determinarán el cumplimiento del fallo.

PASO 10. Control de registros.

- **Responsable:** Asistente de Gerencia

Se ingresa en la base de datos los resultados y el estado final del caso, se administra la información.

4.2.3. Demandas contra terceros

PASO 1: Análisis de la situación.

- **Responsable de la identificación:** Gerencia General y áreas involucradas.

Conforme a lo establecido por los gerentes de los procesos que estén relacionados con la situación, la gerencia general recibe los requerimientos.

Se determina el inicio y las clases de acciones a realizar.

PASO 2. Informe de sustentación.

- **Responsable:** Gerencia General y áreas involucradas.

Se realiza el análisis jurídico de la situación, la calidad de la evidencia, los riesgos del proceso y las probabilidades de éxito. Se establecen recomendaciones específicas para futuros casos similares.

En caso de no ser procedente se termina el proceso.

Se presenta el informe a la gerencia general y otros interesados,

Para realizar el análisis e informe se requieren las evidencias (acervo probatorio), antecedentes, fallos emitidos por la entidad competente entre otros.

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

PASO 3. Definir el acompañamiento legal.

El representante legal conjunto con el Gerente General define quien va a ser el abogado que va a soportar la demanda.

PASO 4. Contrata al Abogado

Una vez se contrata al abogado se entrega al abogado el caso.

PASO 5. Hacer Seguimiento

Hacer seguimiento al proceso con el abogado contratado.

NOTA: En el acta de análisis realizado por el gerente, se indica la o las personas que hicieron parte de la validación, la investigación, la decisión, trámites legales

Trazabilidad

- FO-AD-010 “Reporte de queja o apelación”
- FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”
- Email de comunicaciones
- Acta de análisis
- Otros documentos de soporte estudiados.



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

9. Seguimiento a las acciones

El Director de Calidad y Certificaciones realizará el seguimiento de forma periódica utilizando el formato FO-CA-021 "Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas", con el fin de evaluar el nivel de eficacia de las acciones emprendidas, de acuerdo con los siguientes criterios:

Como parte del fortalecimiento del proceso, para la verificación de la eficacia de las acciones correctivas se incorporan los siguientes criterios: (1) análisis de datos posteriores a la implementación para evaluar el comportamiento del proceso, y (2) revisión de evidencia objetiva de no recurrencia mediante muestreo de expedientes o registros generados después del cierre. Adicionalmente, se utilizará la información consolidada en el formato FO-CA-021 como insumo complementario para el análisis de tendencias y soporte de la decisión de eficacia. El responsable de aplicar estos criterios y validar la eficacia de las acciones correctivas es el Director de Calidad y Certificaciones.

CRITERIOS Y MECANISMOS DE LAS ACCIONES

Rango %	Valoración cualitativa	Descripción
100	Se cumple plenamente	Se ejecutó la acción de forma eficaz en su totalidad eliminando la causa raíz.
71-99	Se cumple en alto grado	Las acciones se han ejecutado de forma progresiva de acuerdo con los tiempos establecidos.

 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES			
	Fecha de Emisión: 15/05/2020	Fecha de Actualización: 05/01/2026	Revisión: 03	Código: MA-CA-003

61-70	Se cumple aceptablemente	Las acciones se han estado ejecutando, sin embargo, no han logrado consolidarse para garantizar un mejoramiento significativo.
0-60	No se cumple	No se han ejecutado las acciones diseñadas para eliminar las causas analizadas.

Los anteriores criterios y mecanismos de implementación serán tenidos en cuenta en los resultados que se registren en el formato “FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas”

Así como las siguientes consideraciones:

- En el caso de que no se evidencie ningún avance para una acción entre un seguimiento y otro, se mantendrá el último valor asignado al nivel de avance y se hará el registro necesario.
- Sólo se considerarán cerradas, aquellas acciones cuya evaluación en la presentación de evidencias sea del 100%.

10. REGISTROS

1. FO-AD-010 Reporte de quejas y apelaciones
2. FO-CA-010 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas
3. FO-CA-021 Seguimientos y Consolidados a las Acciones Correctivas y Preventivas.”

11. CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

VERSION	FECHA DE MODIFICACION	ELABORO / CARGO	REVISO / CARGO	APROBO / CARGO	APORTE AL CAMBIO
01	2020-05-15	Yeny Rodríguez	Paula Galvis Gerente Administrativo	Yeny Rodríguez Gerente	Creación del documento, dado que se elimina el procedimiento PR-AD-004 Procedimiento para Quejas, Reclamos, Sugerencias y Apelaciones y se unifican varios



IVS COMPAÑÍA DE
CERTIFICACIONES S.A.S

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES

Fecha de Emisión:
15/05/2020

Fecha de Actualización:
05/01/2026

Revisión:
03

Código:
MA-CA-003

		Director de Calidad y Certificaciones			documentos en este Manual incluido el PR-AD-004. Se modifica la edición del documento con base en los cambios en el Manual para la gestión de la información documentada MA-CA-004. Se anula el procedimiento PR-CA-003 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas. Se anula el procedimiento PR-AD-004 Procedimiento para quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones. Se modifica el formato FO-AD-010 con el fin de dejarlo como un formato de mejor edición para el usuario.
2	11-11-2025	Diego Valencia Director de Calidad	Hellen Araujo Gerente administrativa	Giovani Rosero Gerente General	Se fortalecen los criterios de verificación de eficacia de las acciones correctivas e incorpora el uso del formato FO-CA-031 como herramienta para analizar datos posteriores y prevenir la recurrencia de no conformidades.
3	05-01-2026	Diego Valencia Director de Calidad	Hellen Araujo Gerente administrativa	Giovani Rosero Gerente General	Se actualiza, el objetivo, el alcance y se reestructura para darle un mayor enfoque en los requerimientos del numeral 8.7 de la norma ISO/IEC 17065. Se Eliminan los diagramas de flujo, ya que algunos de ellos estaban desactualizados y por optimización se va a manejar solo descripción textual de los procesos.