

La **ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE OFICIALES DE CUMPLIMIENTO** se compromete a recibir, registrar, investigar y dar tratamiento a todas las quejas y apelaciones presentadas por solicitantes, candidatos, personas certificadas, así como por otras partes interesadas, garantizando que las investigaciones y decisiones se realicen de manera objetiva, oportuna, imparcial y equitativa.

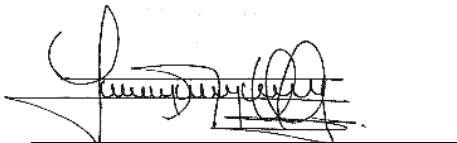
Las decisiones relacionadas con apelaciones serán tomadas por personal competente que no haya participado previamente en la decisión de certificación que dio origen a la apelación, garantizando la independencia y objetividad del proceso.

El tratamiento de quejas y apelaciones se realizará conforme a los procedimientos establecidos por el organismo, asegurando la trazabilidad del proceso y la comunicación oportuna de los resultados a las partes involucradas.


El organismo garantiza que la presentación de una queja o apelación no dará lugar a acciones discriminatorias, represalias o trato desfavorable hacia la persona que la interponga.

La **Asociación Colombiana de Oficiales de Cumplimiento** se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información derivada del tratamiento de quejas y apelaciones, salvo en los casos en que la ley exija su divulgación.

Se suscribe el 13 de marzo de 2026,



Luis C. Mellado  
Presidente

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <b>Asociación Colombiana</b><br>de Oficiales de Cumplimiento | <b>POLÍTICA DE QUEJAS Y<br/>APELACIONES</b> | <b>Código:</b> PL-CA-06<br><b>Fecha de aprobación:</b> 2026-03-13<br><b>Versión:</b> 03 |
|---|---|---|

## CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DE APROBACION | VERSIÓN No. | RAZÓN DEL CAMBIO   |
|---------------------|-------------|--|
| 2023-01-10          | 01          | Emisión inicial del documento  |
| 2023-09-01          | 02          | Se recodifica el documento PL-T-04 a PL-CA-06, se eliminan los 2 primeros párrafos.  |
| 2026-03-13          | 03          | Se actualiza la política de quejas y apelaciones fortaleciendo los principios de imparcialidad, independencia en la toma de decisiones, confidencialidad, trazabilidad del proceso y ausencia de represalias hacia quienes presenten quejas o apelaciones. |

## ELABORACION REVISION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

|               | Elaborado por   | Revisado por | Aprobado por |
|---------------|-----------------|--------------|--------------|
| <b>Cargo:</b> | Coordinador SIG | Presidente   | Presidente   |
| <b>Fecha:</b> | 2026-03-13      | 2026-03-13   | 2026-03-13   |