PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

APROBACIÓN

	ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
CARGO	Profesional QA/QC	Representante Legal	Representante legal
FIRMA	Silvia Pineda	Lina M. Castañeda León	Lina M. Castañeda León

"Este documento es ORIGINAL. Se conserva en medio magnético. Al imprimirse o al salir del control documental de IMSERCOL S.A.S., se considera COPIA NO CONTROLADA"

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, evaluar y decidir sobre las quejas y apelaciones relacionadas con las actividades de la organización, así como los mecanismos para comunicar su avance y resultado.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes de la organización y demás partes interesadas, internas o externas, con un interés legítimo en sus actividades. Inicia con la recepción de la queja o apelación y termina con la notificación formal de su cierre al interesado.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO/IEC 17020:2012, numerales 7.5 y 7.6.
- NTC-ISO 9001:2015, numerales 8.2.1 y 10.2.1.
- HSEQ-PR-04 Procedimiento de comunicación, participación y consulta.
- HSEQ-PR-15 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4. RESPONSABILIDADES

Representante Legal

- Revisar y aprobar el presente procedimiento.
- Analizar con el Profesional QA/QC cada queja o apelación, tomar la decisión final y firmar la respuesta al interesado.
- Asegurar los recursos necesarios y que la decisión se tome con imparcialidad y sin acciones discriminatorias.

Profesional QA/QC

- Elaborar y mantener actualizado el presente procedimiento.
- Registrar cada queja o apelación en el formato GA-F-19, emitir el acuse de recibo y hacer seguimiento hasta su cierre.
- Coordinar la investigación, informar al interesado sobre el avance y el resultado, y gestionar las acciones derivadas según HSEQ-PR-15.

Director Técnico

- Suministrar la información técnica requerida para la investigación (orden de trabajo, registros de campo, informes y evidencias).
- Asignar un inspector diferente al que realizó la inspección cuando la decisión implique repetirla.

Auxiliar Administrativo

- Remitir el mismo día al Profesional QA/QC las quejas o apelaciones que lleguen por los canales de atención de la empresa.

Todo el personal

- Informar el mismo día al Profesional QA/QC cualquier queja o apelación que reciba, incluidas las verbales.

"Este documento es ORIGINAL. Se conserva en medio magnético. Al imprimirse o al salir del control documental de IMSERCOL S.A.S., se considera COPIA NO CONTROLADA"

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una posible no conformidad u otra situación potencial no deseada.

6. ESPECIFICACIÓN DEL EQUIPO

No aplica.

7. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

El cliente o la parte interesada que presente una queja o apelación debe seguir el presente procedimiento según aplique. Este procedimiento está publicado en www.imsercol.com y se envía por correo a quien lo solicite.

7.1 Quejas y apelaciones

IMSERCOL S.A.S. asegura que las quejas relacionadas con sus servicios y actividades se reciban, registren, analicen, atiendan y cierren de manera adecuada, imparcial y oportuna. Cualquier cliente o parte interesada inconforme con los servicios de IMSERCOL S.A.S., sin importar su naturaleza, alcance o condición, puede presentar una queja en cualquier etapa del servicio.

Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por IMSERCOL S.A.S. en relación con su informe o resultados de inspección, puede presentar una apelación argumentando su posición con evidencias.

7.1.1 Recepción y validación

Las quejas y apelaciones se reciben por los siguientes medios:

- Correo electrónico: gestion@imsercol.com o administracion@imsercol.com.
- Por escrito, en la sede principal de IMSERCOL S.A.S.: Calle 74 N° 30-32, barrio La Floresta, Barrancabermeja.
- Menú de atención al cliente de la página web www.imsercol.com.
- Verbalmente: quien la recibe la registra e informa el mismo día al Profesional QA/QC.

Toda queja o apelación, sin importar el medio, se remite al Profesional QA/QC, que la registra en el formato GA-F-19 con, al menos: nombre del interesado, servicio u orden de trabajo, número de informe (si aplica), fecha de presentación y motivo. Las quejas pueden presentarse de forma identificada o anónima; en las anónimas se registra la información disponible y se garantiza su confidencialidad.

El Profesional QA/QC verifica que la queja o apelación se refiera a una actividad de inspección realizada por IMSERCOL. Si no corresponde, informa al interesado por escrito y la registra como no procedente. Además, verifica:

1) Plazos. Las quejas se reciben hasta 5 días calendario después del evento que las motivó (notificación del servicio, inspección en campo, cierre del proceso o emisión del informe). Las

apelaciones se reciben por escrito (físico o correo electrónico) hasta 8 días calendario después de la entrega del informe final.

2) Documentación. Las quejas se reciben por cualquier medio escrito o verbal; las verbales se registran tan pronto sea posible. IMSERCOL no recibe apelaciones verbales: toda apelación debe presentarse por escrito y con las evidencias que soporten lo argumentado por el cliente.

Se emite un acuse de recibo por correo electrónico el mismo día o el día hábil siguiente y se inicia la investigación, garantizando imparcialidad, confidencialidad y tratamiento oportuno.

Si no se recibe una apelación dentro de los 8 días calendario, se considera aceptada la decisión del inspector y no procede una apelación posterior. De igual forma, si no se reciben quejas en los plazos indicados, se entiende que la etapa respectiva del servicio fue realizada a satisfacción del cliente.

NOTA: Los plazos y requisitos de documentación descritos aplican también al personal interno y demás partes interesadas.

7.1.2 Investigación

El Profesional QA/QC investiga y analiza la queja o apelación para determinar sus causas y posibles soluciones; puede recopilar información adicional, entrevistar a las partes y revisar la orden de trabajo, los registros e informes, con el apoyo técnico del Director Técnico.

Las personas que participaron en la inspección objeto de la queja o apelación pueden aportar información, pero no participan en la decisión.

7.1.3 Decisión

La decisión la toma el Representante Legal con base en el análisis del Profesional QA/QC, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción. Si la investigación requiere más tiempo, el Profesional QA/QC informa al interesado el avance y la nueva fecha estimada de respuesta.

Quejas: se emite una respuesta formal (carta) con los resultados de la investigación y las conclusiones.

Apelaciones: se emite una respuesta formal (carta) con el análisis de la información suministrada y la decisión, que puede ser:

- **Aceptar:** repetir la inspección con un inspector diferente al que realizó la inspección apelada, o corregir el resultado con base en los soportes del apelante y un análisis técnico documentado.
- **Rechazar:** no acoger los argumentos del apelante y confirmar que la inspección se ejecutó correctamente. El registro queda en la respuesta entregada.
- **Negociar:** aplica cuando hay dudas tanto en la información del apelante como en los resultados o en la ejecución del método. Puede consistir en repetir la inspección con un inspector diferente de IMSERCOL o, de común acuerdo, con otro organismo acreditado en el mismo alcance.

Ninguna decisión sobre quejas o apelaciones dará lugar a acciones discriminatorias contra el interesado.

7.1.4 Comunicación y cierre

La respuesta, firmada por el Representante Legal, se envía al interesado por correo electrónico o por escrito, junto con la notificación formal del cierre del proceso. El Profesional QA/QC registra la fecha de cierre en el formato GA-F-19.

"Este documento es ORIGINAL. Se conserva en medio magnético. Al imprimirse o al salir del control documental de IMSERCOL S.A.S., se considera COPIA NO CONTROLADA"

Si del análisis surgen oportunidades de mejora o no conformidades, se tratan según el procedimiento HSEQ-PR-15. El Profesional QA/QC presenta el resumen de quejas y apelaciones en la revisión por la dirección.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	RESPONSABLE
2023-04-28	0	Emisión (IM-PA-002).	Silvia Pineda – Inspector QAQC
2026-05-28	1	Se ajustan conceptos generales y se separa el tratamiento de quejas y apelaciones (IM-PA-002).	Luis C. Samacá – Profesional QAQC
2026-09-28	2	Cambio de codificación de IM-PA-002 a GA-PR-03. Se actualizan responsables y firmas al personal actual (elabora el Profesional QA/QC, revisa y aprueba la Representante Legal); se retira la aprobación por el Coordinador de Operaciones; se definen funciones del Director Técnico y del Auxiliar Administrativo; se incluyen informes de avance, independencia en la decisión, cierre formal y reporte a revisión por la dirección; se corrigen numeración y redacción.	Profesional QA/QC

"Este documento es ORIGINAL. Se conserva en medio magnético. Al imprimirse o al salir del control documental de IMSERCOL S.A.S., se considera COPIA NO CONTROLADA"