

|                                                                                                                                     |                                                                  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>IZAINCOL</b><br>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> |                    |
|                                                                                                                                     | <b>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA S.A.S</b>                     |                    |
| <b>IZ-PR-07</b>                                                                                                                     | <b>Fecha:</b> 2022/07/04                                         | <b>Versión:</b> 01 |

## 1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento para registrar y atender las quejas y apelaciones en forma oportuna.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de la manifestación por parte del cliente o partes interesadas de sus quejas o de parte del cliente de sus posibles apelaciones, hasta la respuesta dada por IZAINCOL y las actividades de seguimiento asociadas con la respuesta.

## 3. RESPONSABLE

El Gerente General es responsable de dar trámite a las quejas y apelaciones según lo establecido en este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

**Apelación.** Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es el objeto de la evaluación de la conformidad a IZAINCOL para que reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

**Cliente:** Persona u organización que es responsable por el cumplimiento del objeto de evaluación de los requisitos especificados.

**Queja.** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por una persona u organización a IZAINCOL, relacionada con sus actividades y para la que se espera una respuesta.

## 5. DESARROLLO

### 5.1. GENERALIDADES

IZAINCOL S.A.S gestiona todas las quejas y apelaciones de los procesos de inspección de equipos y certificación de personas de manera imparcial, justa, oportuna, sin discriminación y conservando el principio de la confidencialidad.

Un resumen de este procedimiento está disponible en su versión vigente para consulta de las partes interesadas en la página web del organismo.

El organismo de inspección / certificación es responsable de lo siguiente:

- De las decisiones tomadas
- Toda queja o apelación contará con el acuse de recibo, avances de investigación y resultado
- El proceso de la apelación será analizado, revisado y aprobado por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas
- Recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación

### 5.2. RECEPCIÓN DE LA QUEJA Y APELACIÓN

#### 5.2.1 Quejas

IZAINCOL recibe las quejas a través de los siguientes canales de comunicación e información:

|                                                                                                                                     |                                                                  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>IZAINCOL</b><br>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> |                    |
|                                                                                                                                     | <b>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA S.A.S</b>                     |                    |
| <b>IZ-PR-07</b>                                                                                                                     | <b>Fecha:</b> 2022/07/04                                         | <b>Versión:</b> 01 |

- Presencial:** El quejoso puede asistir a la sede del organismo para manifestar su inconformismo.
- Telefónico:** el quejoso puede comunicarse a los teléfonos de contacto del organismo.
- Correo:** enviar una carta dirigida al organismo, realizando la descripción de la queja; esta carta debe contar con los datos de la persona que la presenta (nombre completo, número de cédula, dirección, teléfono, correo electrónico).
- Página Web:** a través de la opción de Contáctenos, el quejoso puede comunicarse para presentar su queja.

### 5.2.2 Apelaciones

IZAINCOL S.A.S; solamente recibe las apelaciones en medio escrito ya sea en carta o en archivo adjunto como parte de un correo electrónico con todos los soportes y argumentos correspondientes

## 5.3. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

La Gerencia registra las quejas y apelaciones en el formato Recepción y Tratamiento de Quejas y Apelaciones.

El plazo para presentar quejas ante IZAINCOL es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la ocurrencia del hecho que generó la queja.

El plazo para presentar apelaciones ante IZAINCOL es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su comunicación del resultado o de la decisión tomada sobre el cumplimiento de los requisitos especificados aplicables al objeto que fue evaluado.

Si al presentarse una queja o apelación el Gerente General no tiene disponibilidad de recibirla, cualquier colaborador del organismo certificador podrá realizarlo e informar al Gerente General en un tiempo no mayor a 24 horas de la situación.

## 5.4. ACEPTACIÓN DE LA QUEJA Y APELACIÓN

### 5.4.1. Queja

Las quejas presentadas al organismo serán revisadas por el Gerente General y aceptadas siempre y cuando cumpla con los siguientes requerimientos:

- La queja se refiere a las actividades de inspección y/o certificación de las que es responsable el organismo.
- La queja se presentó dentro de los plazos establecidos por IZAINCOL S.A.S. y de manera formal haciendo uso de los canales de comunicación dispuestos por el organismo.
- La queja presenta una descripción detallada de la situación y en el caso que aplique se presentan los registros o soportes que correspondan.
- Cuenta con la información de la persona que presenta la queja (nombre completo, número de cédula, dirección, teléfono y correo electrónico).

### 5.4.2. Apelación

|                                                                                                                                     |                                                                  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>IZAINCOL</b><br>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> |                    |
|                                                                                                                                     | <b>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA S.A.S</b>                     |                    |
| <b>IZ-PR-07</b>                                                                                                                     | <b>Fecha:</b> 2022/07/04                                         | <b>Versión:</b> 01 |

Las apelaciones presentadas al organismo serán revisadas por el Gerente General, Director de Certificación y/o Director Técnico según corresponda el proceso, si el Director que corresponde participa en el proceso de certificación o inspección no deberá participar de la revisión, asignando a su suplente.

El cliente tiene derecho a apelar sobre los resultados o decisiones tomadas por IZAINCOL en las siguientes etapas de los procesos: para inspección en relación con posibles no conformidades y resultado final de no cumplimiento de requisitos especificados del elemento que se evalúa; para certificación en relación con No otorgar la certificación, Suspender la certificación (parcial o totalmente), Retirar la certificación.

Para ser aceptada, la apelación debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Se refiere a las actividades de inspección y certificación de las que es responsable el organismo.
- Se relaciona con los resultados o decisiones de la actividad de evaluación que realizó IZAINCOL
- Se presentó dentro de los plazos establecidos por IZAINCOL S.A.S. y de manera formal haciendo uso de los canales de comunicación dispuestos por el organismo.
- Presenta evidencia y una descripción detallada de los argumentos y razones técnicas en las que el cliente no está de acuerdo en relación con los resultados o las decisiones que haya tomado IZAINCOL como organismo de inspección o certificación en relación con el cumplimiento de los requisitos especificados aplicables al objeto que fue evaluado
- Incluye las pretensiones en relación con las decisiones que haya tomado IZAINCOL como organismo de inspección o certificación.
- Cuenta con la información de la persona cliente o representante autorizado por el cliente que presenta la apelación (nombre completo, número de cédula, dirección, teléfono y correo electrónico).

#### 5.4.3 Información al quejoso, apelante

IZAINCOL informará vía correo electrónico dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la queja / apelación sobre la aceptación de esta, bajo la condición del cumplimiento de lo establecido en los anteriores numerales 5.4.1 y 5.4.2

#### 5.5. PLAZOS DE RESPUESTA DE UNA QUEJA O APELACIÓN

IZAINCOL se compromete a dar trámite y respuesta a las quejas y apelaciones dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.

#### 5.6. INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA Y APELACIÓN

El Gerente General junto con el Director Técnico o de Certificación según corresponda el proceso a revisar, son los responsables de realizar la investigación del caso recibido y aceptado recopilando la información asociada y que incluye entre otros:

- Revisión de informes emitidos por IZAINCOL S.A.S para verificar si el proceso de inspección del equipo se realizó bajo los procedimientos establecidos por el organismo.
- Confirmación que los resultados y decisiones de IZAINCOL S.A.S están basados en evidencias objetivas, con ausencia de conflicto de intereses.
- Realización de entrevistas al personal involucrado en el proceso (no aplica para Apelaciones).
- En caso de que la revisión del caso lo amerite, se puede realizar nuevamente una inspección al equipo evaluado para verificar que cumple con los requisitos de proceso de inspección.

|                                                                                                                                     |                                                                  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>IZAINCOL</b><br>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b> |                    |
|                                                                                                                                     | <b>IZAJES E INGENIERÍA DE COLOMBIA S.A.S</b>                     |                    |
| <b>IZ-PR-07</b>                                                                                                                     | <b>Fecha:</b> 2022/07/04                                         | <b>Versión:</b> 01 |

- De ser necesario repetir la prueba teórica y/o práctica se puede realizar nuevamente una evaluación al candidato para verificar que cumple con los requisitos del proceso de certificación.
- Cuando sea pertinente en relación con temas asociados a posibles conflictos de interés o de especificidad técnica, IZAINCOL puede contar con la participación de expertos o asesores técnicos y así garantizar el análisis y respuesta imparcial y objetiva de la queja / apelación.

Debido a la naturaleza de cada caso y de su incidencia en las actividades de IZAINCOL, el organismo puede informar al quejoso / apelante sobre el avance de la gestión de su caso.

## 5.7. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

IZAINCOL responde el resultado de las quejas y apelaciones por correo electrónico dentro de los plazos establecidos y citados en este procedimiento incluyendo la necesidad de declarar no conformidades a su sistema de gestión cuando se evidencie que la decisión de la queja / apelación favorece al quejoso / apelante.

IZAINCOL procede luego a aplicar las medidas correspondientes a las decisiones tomadas e informadas al cliente.

En los casos en los que IZAINCOL declare no conformidades para su sistema de gestión, procede a identificar las causas y definir las acciones correctivas que correspondan aplicando lo establecido en el Procedimiento de Solución de no conformidades.

## 5.8. SEGUIMIENTO

Para resultados de quejas / apelaciones favorables al quejoso / apelante: El Gerente General hace seguimiento para confirmar que se realizan las actividades relacionadas con las decisiones tomadas y compromisos comunicados al quejoso / apelante; esto incluye las acciones asociadas con las posibles soluciones de no conformidades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción.

La queja / apelación solamente se da por cerrada una vez se evidencia en los seguimientos que se han cumplido todos los compromisos de solución comunicados al quejoso / apelante, así como las soluciones de las posibles no conformidades del sistema que hayan podido declararse y en los casos en los que sea pertinente el Gerente General confirma con el quejoso / apelante que haya recibido las soluciones informadas.

## 6. REGISTROS RELACIONADOS

| Código  | Nombre del registro                             |
|---------|-------------------------------------------------|
| IZ-F-19 | Recepción y Tratamiento de Quejas y Apelaciones |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción            | Fecha      | Elaboró         | Revisó                             | Aprobó          |
|---------|------------------------|------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|
| 01      | Creación del documento | 2022-07-04 | Gerente General | Responsable del Sistema de Gestión | Gerente General |