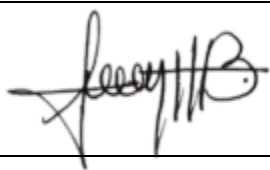

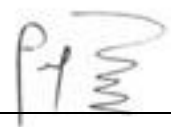


PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i>
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 1 de 6	<i>Inspection Services</i> Colombia

QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Director HSEQ	Director de Desarrollo de Negocios	Representante Legal
FIRMA			

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es UNA COPIA NO CONTROLADA.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i> <i>Inspection Services</i> Colombia
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 2 de 6	

1. OBJETO

Garantizar la atención oportuna y eficaz de las quejas, reclamos y apelaciones presentadas por las partes interesadas de **SOUTH AMERICAN INSPECTION SERVICES COLOMBIA S.A.S.** y de **SOUTH AMERICAN INSPECTION SERVICES COLOMBIA S.A.S. – Sucursal Bolivia**, en su calidad de organismos de inspección acreditados bajo la norma ISO/IEC 17020.

2. ALCANCE

Aplica a todos los proyectos, contratos y servicios de SOUTH AMERICAN INSPECTION SERVICES COLOMBIA S.A.S., en lo relacionado con calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.

Así mismo, aplica en su condición de organismo de inspección acreditado bajo la norma ISO/IEC 17020.

Este alcance incluye igualmente a SOUTH AMERICAN INSPECTION SERVICES COLOMBIA S.A.S. – Sucursal Bolivia, la cual opera bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17020.

3. DEFINICIONES

- **Apelaciones:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho tema.
- **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.
- **Reclamo** Solicitud verbal o escrita que presenta un cliente con respecto a algún incumplimiento del Contrato o en atributo de la prestación del servicio de inspección.
- **Sugerencia** Petición, insinuación o proposición de una idea que puede nacer por parte del cliente.

4. RESPONSABLES

Gerente General:

- Debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución del presente procedimiento.
- Promover la satisfacción del cliente y cumplimiento de los requisitos con las demás partes interesadas sí como la atención de quejas reclamos y apelaciones.

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es UNA COPIA NO CONTROLADA.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i> <i>Inspection Services</i> Colombia
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 3 de 6	

Director tecnico/ suplente:

- Gestionar las apelaciones recibidas por las partes interesadas en los servicios de inspección acreditados bajo ISO:17020 y no acreditados.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Remitir respuesta de la gestión de las quejas, reclamos o apelaciones derivadas del proceso de inspección.

Director (a) HSEQ:

- Recibir y tramitar las quejas y reclamos en seguridad, salud y medio ambiente y calidad para los servicios prestados a los diferentes clientes.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Remitir respuesta de la gestión de las quejas, reclamos o apelaciones derivadas del proceso de inspección.

Directora de Desarrollos de Negocios.

- Recibir y direccionar las quejas y reclamos en seguridad, salud y medio ambiente y calidad y como servicio de inspección.

5. CONTENIDO

5.1. RECEPCIÓN DE APELACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

5.1.1 QUEJAS POR CALIDAD Y ACREDITACION

La recepción de quejas, reclamos y apelaciones se realizará a través de los números de WhatsApp 3156496208 y 3182819554, así como mediante el formato disponible en la página web www.saiscolombia.com. (sección “Quejas, Reclamos y Apelaciones”).

Al recibir una apelación, queja o reclamo relacionado con la calidad en la prestación del servicio de inspección, el organismo deberá solicitar al cliente su formalización mediante correo electrónico.

Una vez recibida la solicitud, el funcionario responsable deberá, siempre que sea posible, acusar recibo de la misma. Posteriormente, contará con un plazo máximo de dos (2) días hábiles para remitirla a la Dirección Técnica, Dirección Operativa o Dirección HSEQ, según corresponda.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i> <i>Inspection Services</i> Colombia
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 4 de 6	

El correo electrónico o comunicado escrito deberá ser enviado por la Dirección Técnica o su suplente al director de Operaciones, con el fin de validar el servicio de inspección y determinar si la queja, reclamo o apelación es aceptada o rechazada. La decisión será comunicada al cliente de la siguiente manera:

Si la solicitud es aceptada:

Se notificará su aceptación e indicará el tiempo máximo establecido para emitir la respuesta.

Si la solicitud no es aceptada:

Se notificará su rechazo, indicando las razones que sustentan dicha decisión.

En caso de que la solicitud sea recibida vía WhatsApp, el área HSEQ deberá registrarla en el formato SAIS-HSEQ-F-107 (Formato de Quejas, Reclamos y Apelaciones) y reportarla al área correspondiente.

5.1.2 QUEJAS Y RECLAMOS DE HSE Y OTRAS PARTES INTERESADAS.

Cuando la apelación, queja o reclamo esté relacionado con aspectos de seguridad, salud en el trabajo o medio ambiente, la solicitud será redireccionada a la Dirección HSEQ.

Estas solicitudes podrán recibirse a través del WhatsApp 3174396576 o por correo electrónico contactenos@saiscolombia.com, y tendrán un plazo de respuesta de quince (15) días hábiles.

De igual forma, las sugerencias, quejas o reclamos presentados por proveedores, visitantes o la comunidad en general deberán ser comunicados por el funcionario que los reciba al director de Operaciones, director técnico y director HSEQ. Ellos serán responsables de formalizar y registrar la solicitud en el formato SAIS-HSEQ-F-107, así como de definir el plan de acción, el cual será comunicado al solicitante mediante el formato SAIS-HSEQ-F-108.

Como mecanismo de participación interna, también se llevará registro de las apelaciones, quejas y reclamos presentados por los funcionarios, especialmente aquellos relacionados con incidentes que involucren grupos de interés (discriminación, seguridad, salud, medio ambiente o prácticas corruptas). Estas solicitudes serán gestionadas conforme a lo descrito en el numeral 5.2.

Adicionalmente, se implementarán mecanismos complementarios como reuniones periódicas, espacios de capacitación y actividades de retroalimentación, con el fin de fortalecer la participación y consulta interna.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i> <i>Inspection Services</i> Colombia
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 5 de 6	

Los formatos SAIS-HSEQ-F-107 y SAIS-HSEQ-F-108 se encuentran disponibles en el sistema integrado de gestión, con acceso restringido al personal autorizado. En caso de requerirse en alguna base o centro de trabajo, su uso deberá ser aprobado por el director HSEQ.

5.2. TRÁMITE DE LA APELACION, QUEJA Ó RECLAMO

El director técnico, el director de Operaciones o el director HSEQ deberán analizar la solicitud y realizar la validación correspondiente. Una vez revisados los registros de inspección que dieron origen a la misma, se asignará el personal encargado de llevar a cabo la investigación.

En caso de tratarse de un reclamo técnico que requiera visita, estudio técnico o recolección de información adicional, se podrá acordar con el cliente un plazo de respuesta. Este acuerdo deberá quedar por escrito, garantizando la implementación de las acciones necesarias para atender la solicitud.

Las acciones definidas se registrarán en el formato SAIS-HSEQ-F-118 (Matriz de Mejora Continua).

Una vez definida la respuesta y el plan de acción, estos serán comunicados al cliente mediante el formato SAIS-HSEQ-F-108, asegurando que la revisión haya sido realizada y aprobada por personal independiente de la actividad de inspección que originó la solicitud.

El comunicado deberá estar firmado por el director técnico, el director de Operaciones o el director HSEQ, según corresponda, y será notificado a la Gerencia General como cierre formal del proceso.

En caso de recibir una queja por parte de un tercero o autoridad reglamentaria relacionada con un cliente, esta deberá ser tratada bajo criterios de confidencialidad respecto a la persona que la interpuso.

5.3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El director HSEQ será responsable de realizar el seguimiento a las solicitudes, garantizando su oportuna atención y el cumplimiento de los planes de acción definidos. Para ello, se utilizará el formato SAIS-HSEQ-F-116 (Consolidado de Apelaciones, Quejas y Reclamos).

La Dirección de Desarrollo de Negocios enviará a los clientes, vía correo electrónico, el procedimiento de atención de quejas, reclamos y apelaciones, con el fin de asegurar su conocimiento y correcta aplicación.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES			<i>South American</i>
SAIS-HSEQ-P-34	VERSIÓN 7	Página 6 de 6	<i>Inspection Services</i> Colombia

6. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas se encuentran definidas en el formato SAIS-DE-F-02, dentro de las cuales se incluyen entidades gubernamentales, clientes, usuarios finales de los equipos inspeccionados, la comunidad del área de influencia y los trabajadores, entre otros.

A todas estas partes les aplica el procedimiento descrito anteriormente.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SAIS-HSEQ-F-107 Reporte de apelaciones, quejas y reclamos
SAIS-HSEQ-F-108 Respuesta de quejas, reclamos y apelaciones
SAIS-HSEQ-F-116 Consolidado de apelaciones, quejas y reclamos
SAIS-HSEQ-F-118 Matriz de mejoramiento continuo

CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIO No.	FECHA DE CAMBIO	SECCIÓN	RESUMEN
0	12-06-2017	Todo	Emisión del documento
1	23-05-2018	Todo	Se modifica razón social SAIS S.A. a SAIS S.A.S.
2	30-11-2020	Todo	Se incluye la definición de apelación, y se incluye el cargo de director HSEQ.
3	28-07-2023	5	Se realizo cambio para el trámite de quejas y reclamos de cliente por servicios de inspección.
4	04-04-2024	5.2	Se incluyo que las quejas recibidas por un tercero o autoridad reglamentarias a un cliente se debe tratar de manera confidencial
5	13-12-2024	5.1	Se actualizo los números de contactos para la recepción de la queja y reclamos, así como la recepción por medio de Whatsapp
6	09-04-2025	5.1	Se divide el numeral al 5.1.1 para quejas por Calidad y acreditación y 5.1.2 pro quejas de HSE y la comunidad u otras partes interesadas
7	26-02-2026	Todo	Se ajusto el procedimiento donde se incluyo la disponibilidad de este por pagina web, se amplio el alcance para la sucursal Bolivia y se deja clara las partes interesadas establecidas como organismo de inspección.