

1. OBJETIVO

Proporcionar una metodología adecuada que dé cumplimiento a las directrices establecidas en la norma NTC ISO-IEC-17020:2012 en sus numerales 7.5 y 7.6, el cual permita registrar, controlar, analizar y solucionar adecuadamente todas aquellas peticiones, quejas y reclamos que se generen en el organismo de inspección de INCOREDES SAS, de igual forma brindar un tratamiento adecuado a las apelaciones que puedan ser interpuestas por los usuarios al organismo de inspección durante el desarrollo de las actividades propias del mismo.

2. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Director de Inspecciones y/o quien este designe para tal fin, garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones generadas reciban un tratamiento oportuno y adecuado, siguiendo las directrices establecidas en este documento. Para el caso de las apelaciones el Director de Inspecciones será el responsable de establecer un comité de apelaciones que se encargue de brindarle un tratamiento adecuado a las mismas.

3. DEFINICIONES

3.1 APELACIÓN: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

3.2 CLIENTE: Organización o persona que recibe el servicio de inspección y certificación de instalaciones de gas combustible.

3.3 PARTES INTERESADAS: Individuos o grupos que tienen interés o están afectados por la calidad de los servicios prestados por parte de la organización. Entiéndase como partes interesadas las siguientes: Usuario al que se le presta el servicio, Distribuidor de gas y en general cualquier tercero afectado.

3.4 PETICION: Derecho que toda persona posee para solicitar información, aclaración por motivo de interés individual o colectivo, general o específico.

3.5 QUEJA: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

3.6 TRAZABILIDAD: Aptitud para rastrear la historia, aplicación o localización de un servicio, por medio de identificaciones registradas.

4. POLITICAS Y CONDICIONES

- 4.1 La organización ha establecido el Formato para gestión de peticiones quejas o reclamos, con el ánimo de registrar aquellas anomalías generadas en la realización de la inspección y que fueron detectadas internamente por la organización o reportadas a la misma, directamente por los clientes (Usuarios y Contratante).
- 4.2 Aquellas peticiones y quejas aplicables a la organización pero que no son reportadas directamente a la misma, son direccionadas a través del portal electrónico del contratante. Estas Peticiones y Quejas se identifican con sus respectivas letras (P) y (Q). En el caso las peticiones (P) hacen referencia a trabajos adicionales (Aplica para todos los procesos de la organización).
- 4.3 Fuente Interna: Aquellas transmitidas a través del supervisor cuando realiza las actividades propias de su cargo.
- 4.4 Fuente Externa: puede generarse a través de llamada Telefónica del usuario quienes llaman directamente a la organización a manifestar su inconformidad por los trabajos ejecutados o en desarrollo. El responsable de registrar dichos inconformidades o peticiones es el Asistente Administrativo.
- 4.5 Las quejas serán clasificadas por categorías como Procedentes y No Procedentes. Las quejas Procedentes tendrán subcategorías las cuales se encuentran definidas por: Accede y Accede Parcialmente. Las quejas No procedentes se refieren a las interpuestas por el cliente en donde el objeto del recurso no tiene ninguna relación con la inspección, ejemplo quejas que aplican a otros procesos cuando el usuario se encuentra inconforme por la suspensión del servicio, inconforme porque no le han ejecutado la reparación, entre otros. Las quejas accede son aquellas en donde al realizar la investigación se evidencia que el usuario tiene la razón frente a la inconformidad expuesta, a su vez las quejas accede parcialmente son aquellas en donde la causa es compartida.
- 4.6 En necesario resaltar que las apelaciones obedecen a desacuerdos que el cliente usuario manifiesta respecto al resultado de la inspección ejecutada, mientras que las quejas hacen referencia a inconsistencias, desacuerdos u objeciones frente al procedimiento utilizado y/o servicio brindado en la inspección desarrollada.
- 4.7 El comité de apelaciones en esencia debe estar compuesto por el Director de Inspecciones, el Supervisor y un inspector ajeno a la apelación interpuesta, esto con el ánimo de darle objetividad y credibilidad al proceso de tratamiento de dichas apelaciones
NOTA: En caso de ser estrictamente necesario y considerando la gravedad del incidente, también podrá contemplarse la participación del gerente en dicho comité.
- 4.8 El tiempo establecido para brindar un tratamiento y respuesta a las apelaciones interpuestas por los clientes de los organismos de inspección es de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de las mismas.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO: Cualquier usuario u otras partes interesadas, que genere una queja o apelación, según aplique, por vía telefónica, correo electrónico, correo certificado, carta remisoria o personalmente, debe informar al Director Técnico y se dará lugar a las siguientes actividades:

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1	Recepcionar o detectar las quejas, peticiones o reclamos generados en el proceso de inspecciones.	Asistente Administrativo	*Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos (PQRs) *Orden Trabajo
2	<p>Registrar la información necesaria para dar inicio al tratamiento y posterior solución de la anomalía detectada o recepcionada. Diligenciar en el formato de tratamiento de quejas, la información correspondiente, de acuerdo a lo estipulado por la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información Básica. - Fuente y Proceso asociado a la queja, petición o reclamo, incluido quien detectó o recepcionó la anomalía a quien fue asignada para su solución. - Aspectos asociados a la queja, petición o reclamo. Atención y cumplimiento, Diligenciamiento documentos e Información adicional. - Descripción adicional de la inconformidad, queja, petición o reclamo <p>NOTA: Se diligencia original y copia. El original se le asigna al responsable de brindar tratamiento y dar solución a la anomalía. La copia es retenida por quien la detectó y/o recepcionó y de esta forma controlar su ejecución.</p> <p>Nota: únicamente se podrá asignar PQR para tratamiento al inspector que la origino cuando sean casos relacionados con incumplimientos de citas, en caso contrario los PQR serán atendidos por el supervisor o por el Gestor.</p>	<p>Asistente Administrativo</p> <p>Según la Fuente (Interna o Externa):</p> <p>Ver Políticas y Condiciones Generales</p>	* Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos (PQRs)

3	Asignar la queja, petición o reclamo al personal responsable de darle tratamiento y solución.	Asistente Administrativo	* Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos *Orden Trabajo
4	Brindar el tratamiento y solución adecuada a las anomalías encontradas y asignadas, garantizando que la solución sea efectiva y esté se pueda evidenciar la satisfacción del cliente.	Supervisor y/o Gestor Director Técnico	* Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos *Orden Trabajo Quejas (Q) y Peticiones (P)
5	Registrar la gestión realizada diligenciando en los correspondientes formatos la información requerida, de acuerdo a lo estipulado por la organización: En la Orden de Trabajo , se debe diligenciar: - Fecha Servicio, Lectura, Nombre del funcionario, Hora Inicio, Hora Finalización, Observaciones (donde se describe el detalle de la solución brindada) y Firma del Cliente. En el Formato "Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos (PQRs) ", se debe diligenciar: - Solución (Descripción detallada de la solución brindada) - Responsable, fecha y hora de solución - Análisis de Causas - Firma del cliente aceptando a satisfacción la solución brindada. - Verificación de la efectividad de la solución brindada.	Supervisor y/o Gestor Asistente Administrativo	* Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos (PQRs) *Orden Trabajo
6	Ingresa en la base de datos la información recolectada en campo correspondiente al tratamiento brindado a los PQR. Esto con el fin de facilitar la trazabilidad y el análisis de los mismos.	Asistente Administrativo	Base de datos Excel.
7	Archivar los registros de las anomalías generadas y solucionadas, debidamente diligenciados. NOTA: Una vez diligenciado el original, la copia de la anomalía encontrada puede ser	Asistente Administrativo	*Archivo AZ * Tratamiento de Quejas, Peticiones y Reclamos (PQRs) *Orden Trabajo

	eliminada.		
8	Realizar mensualmente un análisis de datos de las quejas y reclamos generados en el proceso.	Director de Inspección.	Informe Indicador Quejas
9	Generar, proponer e implementar planes de acción para eliminar las causas de las quejas y reclamos, siguiendo las directrices establecidas en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Director de Inspección.	Solicitud y Plan de Acciones Correctivas y Preventivas

5.2 TRATAMIENTO DE APELACIONES

A continuación se describe el tratamiento para las apelaciones generadas en el proceso de inspección de instalaciones internas para suministro de gas combustible residencia, comercial o industrial. Estas actividades se describen con sus respectivos responsables y los registros resultantes de las mismas.

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	Recepcionar las apelaciones interpuestas por los clientes usuarios frente a las actividades desarrolladas por el organismo de inspección. NOTA: Esta apelación puede ser manifestada por el cliente usuario al organismo de inspección a través de medio físico, digital o a través de llamada telefónica.	Asistente Administrativo	*Documento físico o digital entregado por el cliente usuario (En caso de presentarse).
2	Independientemente del método (físico, digital o telefónico) que haya utilizado el usuario para generar su apelación, se debe anexar y registrar la información en el instrumento que el organismo de inspección ha establecido para realizarse tratamiento y seguimiento a la misma, estableciendo fecha y hora exacta. Nota: Es importante identificar los datos básicos del usuario, así como de la inspección ejecutada motivo de apelación, para lo cual es necesario acceder de nuevo al Informe de Inspección de la instalación ejecutada e imprimir una copia del mismo (Estos informes de inspección han sido escaneados previamente). De igual forma, es importante	Asistente Administrativo	*Formato Tratamiento de Apelaciones *Informe de Inspección escaneado (Impreso)

	<p>registrar en el formato de tratamiento de apelaciones la descripción de la misma.</p> <p>NOTA: Entregar firma de recibido al usuario e informarle que el tiempo para brindar tratamiento y dar respuesta es de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción.</p>		
3	<p>Registrar la información recopilada en la base de datos que el organismo de inspección ha establecido para tal fin, con el ánimo de establecer una trazabilidad y seguimiento adecuados a las apelaciones interpuestas y de esta forma controlar su adecuado y oportuno tratamiento.</p>	Asistente Administrativo	Base de Datos Apelaciones
4	<p>Asignar los registros de las apelaciones al Director de Inspecciones para que inicie su tratamiento.</p>	Asistente Administrativo Y/o Coordinador	<p>*Documento físico o digital entregado por el cliente usuario (En caso de presentarse).</p> <p>*Formato Tratamiento de Apelaciones</p> <p>*Informe de Inspección escaneado (Impreso)</p>
5	<p>Identificar que funcionario (inspector) fue el que ejecutó la inspección, para de esta forma convocar al comité de apelaciones sin incurrir en el riesgo de convocarlo a él mismo. Nota: De igual forma analizar la gravedad y/o importancia de la apelación interpuesta para considerar involucrar al gerente en el comité respectivo.</p>	Director de Inspecciones	*Formato Tratamiento de Apelaciones
6	<p>Una vez se encuentran todos los elementos de juicio, comparar el motivo de la apelación con la información contenida en el informe de inspección respectivo y determinar si hay o no coherencia entre ellos.</p>	Comité de Apelaciones	*Formato Tratamiento de Apelaciones
7	<p>Coordinar de manera prioritaria con el usuario una visita en campo, a la inspección ejecutada que motivó la apelación; corroborando que la evidencia física coincida con lo registrado en el informe de inspección, detallando los hallazgos de esta visita en el formato correspondiente.</p>	Supervisor e Inspector delegado	*Formato Tratamiento de Apelaciones
8	<p>Informar al usuario los hallazgos de esa verificación, indicándole si el concepto emitido por el primer inspector se encuentra acorde con lo evidenciado en esta segunda visita, o si por el contrario existen inconsistencias.</p>	Supervisor e Inspector delegado	*Formato Tratamiento de Apelaciones

	Nota: En cualquier de los dos casos, ser muy claro y detallado con el usuario, apoyándose en argumentos sólidos en términos de normatividad		
9	Informar al usuario, que con las evidencias recopiladas en esta etapa de corroboración, el comité de inspecciones elaborará un informe formal para darle respuesta.	Supervisor e Inspector delegado	*Formato Tratamiento de Apelaciones
10	<p>Revisar todos los elementos de juicio y registros recopilados, así como las evidencias técnicas recopiladas por el Supervisor e Inspector delegado, determinando si la apelación accede o no accede y emitir el correspondiente informe al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles estipulados inicialmente.</p> <p>Dicho informe debe ir firmado por el Director de Inspecciones y entregado al usuario. Es importante que en el informe quede evidenciado que el usuario entiende y acepta el criterio final de llegar a ser No Procedente dicha apelación.</p> <p>NOTA: En caso que el resultado final de la investigación favorezca al usuario, el informe también debe incluir una disculpa formal hacia el usuario por los inconvenientes realizados y se deberá notificar que el nuevo informe reemplaza el anterior.</p>	Comité de Inspecciones	<p>*Formato Tratamiento de Apelaciones</p> <p>*Informe Final (Comunicado escrito)</p>
11	Además de las disculpas y el informe formal en caso de llegar a ser favorable para el usuario la conclusión de la investigación, se debe generar un nuevo informe de inspección en donde se deje evidencia del verdadero estado y concepto de la inspección.	Supervisor e Inspector delegado	Informe de Inspección
12	Archivar los registros resultantes del tratamiento brindado a las apelaciones interpuestas por los usuarios y alimentar la correspondiente base de datos con la información resultante, identificando cuales fueron procedentes y cuáles no.	Asistente Administrativo	<p>*Documento físico o digital entregado por el cliente usuario (En caso de presentarse).</p> <p>*Formato Tratamiento de Apelaciones</p> <p>*Informe de Inspección escaneado (Impreso)</p> <p>*Informe Final</p>

			Informe de Inspección (Según Corresponda)
13	<p>Adoptar las medidas pertinentes con el inspector causante de la apelación, en caso de que fuera procedente.</p> <p>NOTA: Las medidas pueden ir desde solo llamados de atención hasta sanciones contundentes, dependiendo de la gravedad y frecuencia de las apelaciones interpuestas. Así mismo, retroalimentación de las metodologías operativas establecidas por el organismo, para de esta forma fortalecer sus competencias y evitar que este tipo de situaciones se repitan.</p>	Director de Inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de Descargos - Acta de Retroalimentación de aspectos por mejorar al inspector.
14	Periódicamente (mensual) realizar un análisis de tendencias respecto al comportamiento de las apelaciones interpuestas y generar los correspondientes planes de acción.	Director de Inspecciones	<p>Indicadores de Gestión de Apelaciones.</p> <p>Planes de Acción</p>

6. DOCUMENTOS APLICABLES

6.1 Procedimiento de inspección de instalaciones residenciales y comerciales de gas combustible en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento.

6.2 Procedimiento para el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

6.3 Procedimiento de inspección de instalaciones de gas combustible para uso industrial

7. REGISTROS

7.1 Registro del tratamiento de queja o apelación.

7.2 Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

7.3 Registro del tratamiento de peticiones.

8. DISTRIBUCION.

El presente documento deberá estar disponible y de fácil acceso a todas las partes interesadas, especialmente aquellas que deseen interponer una queja o apelación frente al organismo, entiéndase como partes interesadas aquellas consignadas en las definiciones al inicio de este documento.

La divulgación del procedimiento podrá realizarse de forma íntegra o publicando apartes que contengan información de interés al respecto a través de los siguientes medios:




- Página web (publicación del procedimiento o contenido educativo que permita informar al usuario sobre el contenido del mismo).
- Redes Sociales.

- Correos electrónicos. el documento podrá ser enviado al cliente cuando interponga una reclamación o apelación si este lo desea.
- Volantes informativos.
- Los demás que se consideren necesarios.

REGISTRO DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA/ VERSIÓN No.	NUMERAL	RAZÓN DEL CAMBIO
2021/02/16	Pág. 1 y 8	Se incluye la necesidad de que el procedimiento de quejas pueda estar disponible a todas las partes interesadas. Modifico : Ingrid Vanegas.
2020/12/02	Todo el Documento.	Se realiza modificación de todo el documento en cuanto a las directrices para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y apelaciones, detallando de manera más explícita los pasos a seguir en cada caso, así como también se incluyen políticas y condiciones y para el caso de las apelaciones la necesidad de convocar un comité de apelaciones cuando estas se generen. Responsable de modificación : Director Técnico – Ingrid Vanegas.
2017/05/02/V6	3.4 4.3.2	Se incluye la disposición para dar tratamiento a las peticiones solicitadas por los clientes
2016-05-02/V7	2,4.1,4.2.1	Como resultado del cambio presentado en la prestación del servicio: De cliente - Distribuidora a Cliente - usuario final. Se modifica documento indicando los cargos responsables de recibir el análisis de la información, evaluación, documentación y registro de todo lo relacionado con la queja o apelación, además de indicar si la queja es imputable o no.
2015-09-21/V6	NA	Se cambió logo de la empresa, disposición de generación de quejas o apelaciones.
2014-07-11/V5	2,4.1,4.2.2,4.3.2	Se modificó el nombre de Director HSEQ por Director Procesos y se incluye al Coordinador HSE recibir y tramitar las quejas de la organización relacionadas con temas de Seguridad y salud en el trabajo y ambiente. Página 9 de 10

2014-03-07/V4	5	Se modifica documento para referenciar el "Procedimiento de inspección y certificación de instalaciones de gas natural de uso residencial y comercial y Procedimiento de inspección y certificación de instalaciones industriales de gas natural."
2013-09-02/ V3	4	Ampliar el alcance del procedimiento para que sea aplicable a las instalaciones industriales de gas natural.
2012-07-14/V2	2,3,4	Actualizar el presente documento de acuerdo a los cargos responsables de recibir, documentar, tratar y realizar seguimiento a cada una de las quejas reportadas por el cliente.
2012-06-01/V1	5.2	Se especificó la realización de una nueva inspección como parte del tratamiento a dar a una apelación.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO:	DIRECTOR DE PROCESOS	DIRECTOR DE PROCESOS	GERENTE
NOMBRE Y FIRMA:	 JULIANA HERRERA G.	 JULIANA HERRERA G.	 JOANN A. ALVAREZ G.