

GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S
NIT.: 901.389.651-3

Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN EL MODELO NTC ISO/IEC 17020:2012

*SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ALCANCE EN
LA INSPECCIÓN DE REDES INTERNAS DE GAS NUEVAS Y
EXISTENTES PARA USO RESIDENCIAL Y COMERCIAL*

ELABORÓ: Paola Peña
CARGO: Gestora de Calidad
FECHA: 2023/09/22

REVISÓ: César Augusto López Zuleta
CARGO: Director Técnico
FECHA: 2023/09/22

APROBO: Olga Patricia Echeverri Cataño
CARGO: Gerente
FECHA: 2023/09/22



PROPÓSITO

Definir como el OEC da tratamiento a las peticiones, quejas o apelaciones interpuestas por el usuario como resultado del contacto derivadas del servicio de inspección, dando cumplimiento de los numerales 7.5 y 7.6 de la NTC 17020:2012

1. REFERENCIAS

- Manual de Calidad
- NTC 17020:2012

2. ALCANCE

Establecer los términos en los cuales los usuarios tramitan su derecho a presentar requerimientos relacionados con el servicio recibido.

3. DEFINICIONES

- **PETICIÓN:** solicitar o demandar a alguien que haga algo.
- **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.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.



GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S

Procedimiento para la Gestión de
Petición, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Los usuarios podrán interponer diversos tipos de acciones cuando consideren tengan divergencias con el proceso, resultados o gestión posterior de la inspección de la instalación; según el tipo de manifestación interpuesta, esta puede ser, petición, queja o apelación:

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1. ETAPA DE RECEPCIÓN.

En esta instancia se definen los medios o mecanismos a través de los cuales la información es recibida y quien es la persona encargada de realizar dicha captura de datos.

4.1.1. FÍSICAMENTE

Cuando el usuario se acerca a las instalaciones de la empresa para entablar contacto directo con la empresa. Es atendido por el administrador o por quien este delegue, quien con el apoyo del formulario **F-12 “Formato para la Gestión de las Peticiones, Quejas y Apelaciones”**, captura la información del usuario y la almacena para su tratamiento.

4.1.2. TELEFÓNICAMENTE

Se produce cuando el usuario llama a la línea telefónica dispuesta para tal fin y deja la información necesaria para el trámite de sus inquietudes. La persona encargada de capturar la información es el Administrador o quien este delegue, con la ayuda del formulario **F-13 “Recepción de Peticiones”**, se captura la información y se almacena para su trámite.

4.1.3. PÁGINA WEB

Se presenta cuando el usuario ingresa a la página web www.gasesyredes.com.co y mediante la opción de PQA diligencia el formulario y deja la información respectiva, para que el Administrador o quien este delegue, almacene para su tratamiento.



4.2. ETAPA DE DIRECCIONAMIENTO.

En esta instancia, la solicitud que el usuario a interpuesto es clasificada por su debido tratamiento según sea la causa:

4.2.1. PETICIÓN

Aquí se clasifican las solicitudes de servicio y aclaraciones en cuanto a costos y/o etapas del proceso de inspección. Este tipo de contactos, son transferidos al área comercial si se trata de un usuario que aún no ha realizado la compra del servicio; o al área de inspección si se trata de un usuario que ya contrató el servicio y requiere aclarar sus dudas.

4.2.2. QUEJAS

Aquí se clasifican todas las declaraciones del usuario en las que el servicio prestado y/o el contacto realizado por alguno de nuestros funcionarios ha dejado algún grado de inconformidad o afectación. Estas son tratadas directamente por el administrador o por quien este delegue.

4.2.3. APELACIONES

Se clasifican en esta categoría las comunicaciones del usuario que son originadas por una inconformidad en el dictamen dado por el inspector. Estas comunicaciones son notificadas al Director Técnico para su tratamiento según la normatividad.

4.3. ETAPA DE TRATAMIENTO.

Según sea el motivo de la comunicación por parte del usuario, esta recibe un tratamiento que en ningún caso excederá los 5 días calendario para ser resuelta por parte de la empresa.

4.3.1. PETICIONES

Con estricto seguimiento al protocolo de atención al cliente, se le entrega a este, bien sea presencial o telefónicamente, la información o aclaración solicitada, buscando confirmar la claridad de la información entregada y en lo posible confirmar



GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S

Procedimiento para la Gestión de
Petición, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22

la venta del servicio si es del caso, haciendo seguimiento especial en la atención del usuario, evidenciando un tratamiento personalizado y especial, ya que el interés de la empresa es atender a usuario informados e involucrados en su propia seguridad.

4.3.2. QUEJAS

Toda queja es validada por el administrador o por quien este delegue quien verifica si es aplicable o no, verificando los procedimientos establecidos para el servicio de inspección, confirmando con el Gerente y/o revisando casos anteriores que se hayan presentado.

Con estricto apego al protocolo de atención al cliente, se realiza la investigación de los hechos, tomando atenta nota de las personas involucradas en el impase declarado con el usuario. Y ciñéndose a los principios del debido proceso, se indaga con los colaboradores que estén asociados al caso, sobre el contexto en el cual se presta el servicio y si es necesario, se le da un tratamiento disciplinario con el apoyo del gestor de talento humano, siempre buscando darle una explicación al usuario y si es del caso una retribución por los daños causados.

Nota: En esta etapa es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 4.8 “Acciones para garantizar la imparcialidad”.

4.3.3. APELACIONES

Es la más crítica de las solicitudes que se le puedan hacer al OIA, ya que ella pone en tela de juicio el atestamiento y pone a prueba la solidez del conocimiento técnico. La gestión está 100% a cargo del Director Técnico, quien se apoya en el supervisor, Gestor de Calidad e incluso en el Gerente para dar el mejor manejo posible, siempre apegados al marco normativo.

VALIDACIÓN

El empleado correspondiente o designado que posea autoridad, independencia y responsabilidad, corrobora la información contenida en la apelación, define su veracidad y si corresponde realmente a una apelación, en caso de corresponder a apelación continua con el paso siguiente, de lo contrario evaluar si es una queja y dar el trámite correspondiente.



INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN

El funcionario designado conversa con el inspector y con el usuario por separado buscando información que le permita familiarizarse con la problemática, luego se dirige a la instalación objeto de inspección relacionada en la apelación, allí comprueba la idoneidad del trabajo de verificación realizado, con base en la información recolectada, el marco jurídico aplicable y el procedimiento de inspección de la empresa, se toma la decisión de proceder en favor del usuario o de afirmar el concepto del inspector. El Director Técnico en compañía del supervisor y el Gestor de Calidad, analizan si la decisión tomada es pertinente y proceden a su aprobación para posteriormente ser comunicada a quien reporta la queja o apelación.

En caso que el usuario tenga razón en sus argumentos, todos los gastos derivados de una certificación equivocada, son asumidos por la empresa. Se informa al apelante los resultados de esta y se registra su nombre en el formato F-21

SEGUIMIENTO Y REGISTRO

En un tiempo no superior a 60 días y antes de vencerse los términos para la visita complementaria, el investigador designado verificará la efectiva realización de las acciones tomadas relacionadas con la apelación con el formato F-12. Todos los tratamientos dados en la presente solución son considerados correcciones, en caso que se compruebe gravedad del hecho, haya afectado o pueda afectar la vida, la salud o la propiedad, inmediatamente se aplicará el procedimiento de acción correctiva para eliminar las causas de la problemática identificada con el formato F-12.

Nota: En esta etapa es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 4.8 “Acciones para garantizar la imparcialidad”.

4.4. ETAPA DE COMUNICACIÓN

4.4.1. PETICIONES

La comunicación de este tipo de contactos, se hace normalmente en el mismo momento y por la misma vía que el usuario contacto a la empresa. Es una comunicación directa y precisa, ajustada a los protocolos de atención al cliente y una sensación de calidez, respeto y confianza.

4.4.2. QUEJAS

El gestor administrativo informa al gerente en cuales momentos debe comunicarse con el quejoso sobre el progreso de la queja. Se realizan los siguientes contactos:



GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S

Procedimiento para la Gestión de
Petición, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22

- Llamada telefónica o email para informar el recibo de la queja.
- Llamada telefónica, e-mail o correo certificado para informar sobre el resultado de la validación de la queja.
- E-mail o correo certificado para informar la decisión tomada sobre la queja.

La respuesta a este tipo de contactos, se hace de manera escrita y está a cargo del Gerente, a quien debe de suministrársele toda la información relativa al caso para organizar la respuesta apropiada.

Nota: En esta etapa es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 4.8 “Acciones para garantizar la imparcialidad”.

4.4.3. APELACIONES

El director técnico y/o gestor de calidad se comunican con el apelante para informar sobre el progreso de la apelación. Se realizan los siguientes contactos:

- Llamada telefónica o email para informar el recibo de la apelación.
- Llamada telefónica, e-mail o correo certificado para informar sobre el resultado de la validación de la apelación.
- E-mail o correo certificado para informar la decisión tomada sobre la apelación.

La respuesta a este tipo de casos se hará exclusivamente por parte del Director Técnico y/o Gestor de Calidad, quienes, una vez finalizado el proceso de tratamiento, se notifica al usuario a través del formato F-12 quien da el aval con su firma y cuenta con copia de este. Si el resultado del tratamiento arroja una modificación del dictamen, este se realizará diligenciando de nuevo el formulario único de inspección, recogiendo la copia del anterior para su anulación.

Nota: En esta etapa es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 4.8 “Acciones para garantizar la imparcialidad”.

4.5. ETAPA DE SEGUIMIENTO Y REGISTRO

El gestor administrativo o a quien este delegue se encarga de verificar el cumplimiento de los términos dentro del proceso, y hace seguimiento a las acciones planteadas dentro de los plazos establecidos., una vez cerrada la queja o apelación se registra en el F-12.

Para el caso de las apelaciones y en un tiempo no superior a 60 días y antes de vencerse los términos para la visita complementaria, el investigador designado verificará la efectiva realización de las acciones tomadas relacionadas con la apelación. Todos los tratamientos dados en la solución son considerados correcciones, en caso que se compruebe gravedad del hecho, haya afectado o



GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S

Procedimiento para la Gestión de
Petición, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22

pueda afectar la vida, la salud o la propiedad, inmediatamente se aplicará el procedimiento de acción correctiva para eliminar las causas de la problemática identificada.

4.6. RESPONSABILIDAD SOBRE QUEJAS Y APELACIONES

Gases y redes ingeniera S.A.S representado por su Gerente es responsable de todas las quejas y apelaciones que sean presentadas al Organismo, éste debe asegurarse que se les dé el tratamiento acorde con los resultados del análisis realizado.

4.7. ACCIONES NO DISCRIMINATORIAS

Las investigaciones y decisiones tomadas respecto a las quejas y apelaciones no dan lugar a ningún tipo de acción discriminatoria, para esto, el Gerente y/o director técnico y/o gestor de calidad son responsables de asegurar que todos los casos de quejas y apelaciones sean investigados y se tomen las acciones respectivas.

4.8. ACCIONES PARA GARANTIZAR LA IMPARCIALIDAD

Los resultados que se comuniquen a quien presente una queja o apelación deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de organismo que originaron la queja o apelación.

4.9. CONFIDENCIALIDAD DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

Las quejas y apelaciones son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con el quejoso o apelante si se hace público el tema de la queja o apelación y su tratamiento, excepto cuando sea prohibido por la ley.

5. REGISTRO

- F-12 Formato para la Gestión de Peticiones, Quejas y Apelaciones
- F-13 “Recepción de Peticiones”

MODIFICACIONES REALIZADAS AL DOCUMENTO		
VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Generación del documento.	2020/05/01
2	Ajuste de la estructura del procedimiento, conforme a las especificaciones del numeral 4.2 del documento P-09	2021/07/10



GASES Y REDES INGENIERÍA S.A.S

Procedimiento para la Gestión de
Petición, Quejas y Apelaciones

P-11 Versión #03 – 2023/09/22



	PROCEDIMIENTO PARA LA CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS, numeral 4.2	
3	Se modifica el numeral 4.3.2 estableciendo los responsables de la validación de las quejas. Se modifica el numeral 4.4.2 “Quejas” Definiendo de manera más clara las disposiciones para dar acuse de recibido e informe de progreso de las quejas. Se modifica el numeral 4.4.3 “Apelaciones” Definiendo de manera más clara las disposiciones para dar acuse de recibido e informe de progreso de las apelaciones. Se incluye el numeral 4.6 “Responsabilidad sobre quejas y apelaciones”, 4.7 “Acciones no discriminatorias”, 4.8 “acciones para garantizar la imparcialidad” Y 4.9 “Confidencialidad de las quejas y apelaciones”	2023/09/22

