



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: PRO-009

Fecha: Marzo 8 de 2017

Versión: 3

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: PRO-009

Fecha: Marzo 8 de 2017

Versión: 3

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
4.1. RECEPCIÓN	4
4.2. VALIDACIÓN.....	4
4.3. INVESTIGACIÓN	5
4.4. ACCIONES A TOMAR	5
4.5. SEGUIMIENTO Y CIERRE	6
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO-009
		Fecha: Marzo 8 de 2017
		Versión: 3

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas por los clientes, partes interesadas u otros.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los procesos de Quejas y Apelaciones del Organismo de Inspección de ENGYGAS SERVICES S.A.S.

3. DEFINICIONES

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad [ISO IEC 17000:2004].

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 [ISO IEC 17000:2004].

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados [ISO IEC 17000:2004].

Organismo de acreditación: Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación [ISO IEC 17000:2004].

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad [ISO IEC 17000:2004].

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 [ISO IEC 17000:2004].

Requisito especificado: Necesidad o expectativa establecida [ISO IEC 17000:2004].

Revisión: verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por un objeto de evaluación de la conformidad [ISO IEC 17000:2004].

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>4.1. RECEPCIÓN</p> <p>Las quejas o apelaciones se pueden recibir a través de diferentes medios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia. • Correo electrónico. • Llamada telefónica. • Presencialmente en las oficinas de ENGYGAS SERVICES S.A.S. • Página web, entre otros. <p>Todas las quejas o apelaciones se deberán direccionar a los Directores Técnicos del proceso y se deberá registrar en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”, los responsables mediarán entre ENGYGAS SERVICES S.A.S., y la entidad o persona que ha interpuesto la queja o apelación con el fin de tratar de resolverla.</p> <p>Todas las quejas o apelaciones tendrán acuse de recibido dentro de los 5 días hábiles después de recepcionada la misma y por el mismo medio que sea interpuesto.</p> <p>Nota 1: Las quejas o apelaciones pueden provenir de diferentes fuentes como: clientes, usuarios, Organismo de Acreditación de Colombia (ONAC), Superintendencia de Industria y Comercio entre otros.</p>	<p>Director Técnico del proceso</p>	<p>FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones</p> <p>Cartas, Correo electrónico u otros</p>
<p>4.2. VALIDACIÓN</p> <p>Una vez registrada la queja o apelación en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”, se procede a validar internamente:</p> <p>Si es una queja se debe validar el origen de la misma por ejemplo: mala atención al usuario, visitas incumplidas, conducta inapropiada por parte del inspector, entre otros. En este caso se revisará las causas de la misma que pudieron influir en la radicación de la queja. Con base en estas causas se procede a realizar la investigación correspondiente.</p> <p>En el caso de apelación, esta se puede originar por controversias del cliente o usuario frente al resultado de la Inspección, para lo cual el Supervisor Técnico (gas combustible) o el Director Técnico (transporte vertical) deberán recolectar todos los registros generados de la inspección para dar inicio al proceso de investigación.</p>	<p>Director Técnico (Gas Combustible o Transporte Vertical)</p> <p>Supervisor Técnico</p>	<p>FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones</p> <p>Cartas, Correo electrónico u otros</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>4.3. INVESTIGACIÓN</p> <p>Queja Una vez se ha identificado las causas de la queja, se procederá a citar al funcionario para presentar descargos y se dejará registro en el “FOR-027 Descargos Quejas y/o Apelaciones”.</p> <p>Luego de tener la versión del cliente en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones” y la del funcionario en el “FOR-027 Descargos Quejas y/o Apelaciones”, el Director Técnico (Gas Combustible o Transporte Vertical) decidirá las acciones a tomar y dejará registro en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”.</p> <p>Apelación Una vez se tengan los registros (Informe de inspección, registros fotográficos entre otros) de la inspección en la cual se presenta la apelación, se procede al análisis de dichos soportes identificando los posibles errores que pudo haber cometido el inspector.</p> <p>Luego se programará una visita con el cliente, esta visita será atendida por el Supervisor Técnico o por la persona designada, en donde se comparará los resultados de la inspección reportada por el funcionario con la instalación y se aclararan las inquietudes del cliente con respecto a los resultados reportados. El responsable deberá dejar registro en el formato “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”.</p> <p>Con base en la información registrada en el formato “FOR-035”, el Director Técnico (Gas combustible o Transporte Vertical) decidirá las acciones a tomar y dejará registro en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”.</p> <p>NOTA 1: No podrá tomar decisiones, investigar o solucionar las quejas o apelaciones, el personal que haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.</p>	<p align="center">Director Técnico</p> <p align="center">Supervisor Técnico</p>	<p align="center">FOR-027 Descargos Quejas y/o Apelaciones</p> <p align="center">FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones</p>
<p>4.4. ACCIONES A TOMAR</p> <p>Quejas Si se determina que la queja no procede para el organismo, se da la respectiva aclaración al cliente a través del “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”, dejando constancia de la explicación y firmando a satisfacción en el mismo formato.</p> <p>Si por el contrario la queja procede y según la especificación de la queja (comportamiento del inspector, incumplimiento de horario de visita, entre otros) se tomaran las acciones de acuerdo a lo establecido en el “PRO-010 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas”.</p>	<p align="center">Director Técnico</p> <p align="center">Supervisor Técnico</p>	<p align="center">PRO-010 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas</p> <p align="center">FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones</p> <p align="center">Soportes (informe, registros</p>



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES**

Código: PRO-009

Fecha: Marzo 8 de 2017

Versión: 3

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>Apelaciones</p> <p>Si se establece que el Organismo de Inspección cometió un error o no siguió los procedimientos o normas establecidas afectando el resultado de la inspección, se debe repetir la inspección sin costo alguno, con un inspector diferente al que incurrió en la falta, emitiendo un nuevo informe y dejando registro en el “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”.</p> <p>Si se determina que la apelación no procede, se da la respectiva aclaración al cliente a través del “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”, dejando constancia de la explicación al cliente y firmando a satisfacción en el mismo formato.</p> <p>Todos los registros generados por quejas y apelación deben ser archivados en orden cronológico y con los correspondientes soportes.</p> <p>Nota 2: Para responder una queja o apelación se tendrá un máximo de 10 días hábiles después de notificada la recepción.</p> <p>Nota 3: Antes de comunicar la decisión al cliente debe ser revisada y aprobada por una persona que no haya estado involucrada previamente en el objeto de la queja o apelación.</p>		<p>fotográficos entre otros)</p>
<p>4.5. SEGUIMIENTO Y CIERRE</p> <p>Los responsables de cada área realizarán seguimiento a las respuestas oportunas de las quejas y apelaciones. Si existe alguna dificultad o demora informaran al Gerente General.</p> <p>El proceso cierra con la firma de satisfacción del cliente y/o usuario en el formato “FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones”,</p>	<p>Responsables de los Procesos</p>	<p>FOR-035 Tratamiento de quejas y apelaciones</p>

5. CONTROL DE CAMBIOS

VER. No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Creación del Documento	10/11/2016	Francisco Bernal	Ángel Benavides	Andrés Portela
2	Se modifica el Código ENG-003-PRO-MC	17/01/2017	Francisco Bernal	Andrés Portela	Andrés Portela
3	Se ajustó el objeto, alcance, definiciones y las actividades de acuerdo a la norma y excluye las responsabilidades.	08/03/2017	Aleyda Parra A	Andrés Portela	Andrés Portela