



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

1. OBJETIVO:

Resumen del procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas, reclamos y apelaciones en Certificaciones SAI.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es un resumen de todas las etapas del tratamiento de las Quejas, Reclamos y Apelaciones desde su recepción hasta el seguimiento y análisis para todas las actividades de inspección de instalaciones de gas combustible residencial y comercial incluidas en el alcance del organismo de inspección Certificaciones SAI.

3. DEFINICIONES:

Acreditación: atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia, su imparcialidad y su operación coherente al llevar a cabo actividades específicas de evaluación de la conformidad.

Atestación. Emisión de una declaración, basada en una decisión, de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados. (NTC-ISO-IEC 17000:2020 numeral 7).

Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte: Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organización que es independiente del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad y que no tiene con interés como usuario en el objeto. (NTC-ISO-IEC 17000:2020 numeral 4.5).

Apelación: Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad, a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidera la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

Imparcialidad: Objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la conformidad.

NOTA 1 La objetividad puede entenderse como ausencia de sesgos o conflictos de interés.

Inspección: Examen de un objeto de evaluación de la conformidad y determinación de su conformidad con requisitos detallados o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

NOTA 1 El examen puede incluir observaciones directas o indirectas, las cuales pueden incluir mediciones o los resultados de salida de los instrumentos.



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que lleva a cabo actividades de evaluación de la conformidad, excluyendo la acreditación.

Organismo de acreditación: organismo autorizado que lleva a cabo la acreditación.

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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.

Reclamo: 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 inspección relacionada con la exigencia al organismo de inspección relativa a sus obligaciones como organismo de inspección, para la que se espera una respuesta.

4. POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Este procedimiento es de consulta abierta para cualquiera de los colaboradores de Certificaciones SAI y permanecerá disponible para cualquier parte interesada que lo solicite. En caso de que el Usuario requiera introducir una Queja o Apelación, lo pueden hacer por la página Web de Certificaciones SAI en el link www.certificacionessai.com.
- Todos los colaboradores deben propender al mantenimiento de una escucha activa y relación cordial con el usuario durante cualquiera de las etapas de gestión de una queja, reclamo o apelación.
- El organismo de inspección Certificaciones SAI será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de una queja, reclamo o apelación.
- Certificaciones SAI determina que las quejas, reclamos y apelaciones serán tratadas de la misma manera.
- Certificaciones SAI establece el tiempo de **15 días hábiles** para analizar, recoger las evidencias, investigar y dar respuesta a las quejas, peticiones, reclamos y apelaciones de los clientes u otras partes que se soliciten.



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 RECEPCION

Las quejas, reclamos o apelaciones manifestadas directamente por los usuarios y/o los distribuidores de gas a Certificaciones SAI son recibidas por cualquier colaborador a través de los canales de comunicación habilitados. Estos canales de comunicación incluyen:

- ✓ Líneas telefónicas,
- ✓ Email - Correo de servicio al cliente: pqrcertificacionessaisas@gmail.com
- ✓ Comunicación escrita por medio de carta física
- ✓ Personalmente – contacto con cualquiera de los colaboradores de Certificaciones SAI
- ✓ Plataforma del software del distribuidor cuando aplique.

El tiempo máximo para el tratamiento de una queja a través del distribuidor u otras partes que la soliciten es de **15 días hábiles**.

5.1.1 Matriz de Comunicación en la Recepción de Quejas

| CARGO DEL RECEPTOR | CANAL DE RECEPCION | | | | | A TRAVES DEL DISTRIBUIDOR | | | |
|------------------------------------|--|--|--|---|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|
| | | DIRECTAMENTE DEL USUARIO | | | | | | | |
| | | Líneas Telefónicas | Correo servicio al cliente | Carta Física | Personalmente | | | | |
| Inspector | Transfiera la llamada al Auxiliar Administrativo. En caso de ausencia transfiera al Responsable del Sistema de Gestión en ese orden. Este último registrara la solicitud en el F-10. | NA | Entregar al Responsable del Sistema de Gestión | Se le comunica bien sea al Auxiliar Administrativo o al Responsable del Sistema de Gestión. | NA | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | NA | Registrar en el F-10 y gestionar. | | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | Radicar y reenviar correo al Director Técnico. | Registrar en el F-10 y gestionar. | | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Director Técnico | | Radicar y reenviar correo al Responsable del Sistema de Gestión. | Registrar en el F-10 y gestionar. | | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Responsable del Sistema de Gestión | | Radicar y reenviar correo al Auxiliar Administrativo. | Registrar en el F-10 y gestionar. | | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Auxiliar Administrativo | | NA | Registrar en el F-10 y gestionar. | | Registrar en el F-10 y gestionar. | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Gerente General | | NA | Entregar al Auxiliar Administrativo | | NA | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Otro | | NA | Entregar al Auxiliar Administrativo | | NA | | | | |



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

5.2 RADICACION

Las quejas son registradas en el formato de Registro de Quejas y Reclamos F-10 por el Auxiliar administrativo y/o Responsable del sistema de gestión, la persona que la recibe de acuerdo a la *matriz de comunicación en la recepción de Quejas*.

La información que deberá ser ingresada corresponde a la de “registro de petición, queja, reclamo o apelación” que incluye:

- ✓ Consecutivo (interno de la empresa)
- ✓ Fecha de recepción (Registro de la queja, petición, reclamo o apelación por parte del colaborador de Certificaciones SAI. o recepción de inconformidad vía telefónica o personal)
- ✓ Mes/Año (referente a la fecha de recepción)
- ✓ Servicio (proceso en Certificaciones SAI al cual está asociada la inconformidad)
- ✓ Reclamante (persona que manifiesta la inconformidad)
- ✓ Tipo (queja, reclamo, petición o apelación)
- ✓ Motivo (causa genérica de inconformidad con propósitos estadísticos)
- ✓ Descripción (Resumen amplio y detallado de la inconformidad)

Las siguientes están establecidas en el numeral 5.3:

- ✓ Definición de Acciones a Tomar (corrección a realizar)
- ✓ Responsable (Responsable de la corrección)
- ✓ Fecha de solución
- ✓ Resultado de tratamiento (corrección a realizada)
- ✓ Avance de la solución (porcentaje del cierre de la queja/reclamo)
- ✓ Estado (Abierta/Cerrada)

5.3 VALIDACION, INVESTIGACION Y TOMA DE DECISIONES

Una vez registrada la queja en el F-10 el Responsable del sistema de gestión del organismo Certificaciones SAI realizará el seguimiento al responsable del proceso que generó la inconformidad. Este último será el responsable de validar, investigar y tomar las decisiones al respecto.



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

| TIPO | Revisión y Responsable del tratamiento | En caso de conflictos de interés el responsable de validar, investigar y tomar las decisiones será: | Verificación / seguimiento en el F-10 |
|-----------------|---|---|---------------------------------------|
| Queja / Reclamo | Responsable del sistema de gestión (si no ha actuado como Director Técnico en el periodo que se generó) | Gerente / Director Técnico Suplente | Responsable del sistema de gestión |
| Apelación | Responsable del sistema de gestión (si no ha actuado como Director Técnico en el periodo que se generó) | Gerente / Director Técnico Suplente | Responsable del sistema de gestión |

5.4 COMUNICACIÓN Y CIERRE

Siempre que sea posible, Certificaciones SAI notificara formalmente la finalización del proceso de tratamiento de una queja / reclamo o apelación teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

| Canal de Recepción | Canal de Respuesta | Envío de respuesta por parte de responsable requiere autorización | Acusación de Recibo de Respuesta | Almacenamiento |
|---------------------------|-----------------------------|--|--|---|
| Directamente del usuario | Líneas Telefónicas | Email al correo del usuario con el tratamiento de la queja / reclamo o apelación cuando aplique. | Si, por parte de la Dirección Técnica. | Pantallazo del email de confirmación archivado en la carpeta digital. |
| | Correo servicio al cliente | | | |
| | Carta física | | | |
| | Personal | | | |
| A través del distribuidor | Plataforma del distribuidor | Plataforma del distribuidor | Si, por parte de la Dirección Técnica. | Registro en sistema |



RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES Q&A

7. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Todas las quejas, reclamos y apelaciones deben ser tratadas confidencialmente, y la información sobre el cliente obtenido de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja y/o de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial del usuario de acuerdo a las políticas establecidas en el “D-02 Manual de Políticas: Imparcialidad, independencia y confidencialidad”.

La información obtenida de fuentes distintas al cliente solo debe ser utilizada para el propósito de este procedimiento cumpliendo con los principios de imparcialidad de Certificaciones SAI y protegiendo los datos del usuario de acuerdo al D-02.

Debe protegerse la privacidad de la información de la queja y de los datos del usuario en todos los colaboradores de Certificaciones SAI involucrados en su tratamiento desde su recepción, y en el proceso de gestión de quejas, reclamos y apelaciones, como igualmente en la información consultada de las bases de datos y archivo. La investigación de la queja debe ser llevada a cabo de manera discreta cumpliendo con las políticas de protección de datos D-02.

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN | RESPONSABLE |
|------------|-------------------------------|---------|---|
| 17/04/2025 | Primera emisión del documento | 01 | Revisó: Eddie Ceron Henao Responsable del Sistema de Gestión Aprobó: Santiago Mejía Martínez Gerente General |