



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

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

Este procedimiento incluye 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 reconsidere 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 resumen del 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.
- Cualquier actividad que se desarrolle dentro del tratamiento de una queja, apelación o reclamo debe ser coherente y cumplir con el “D-02 Manual de Políticas: Imparcialidad, independencia y confidencialidad”, especialmente en lo que tiene que ver con la imparcialidad, la integridad y la confidencialidad.
- 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.



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

- 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.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 RECEPCION

Las peticiones, quejas, reclamos o apelaciones pueden ser recibidas de dos formas, directamente del usuario o a través de la empresa distribuidora de gas.

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 - 311 2349611
- ✓ 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.



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

5.1.1 Matriz de Comunicación en la Recepción de Quejas

CANAL DE RECEPCION						
CARGO DEL RECEPTOR		DIRECTAMENTE DEL USUARIO				A TRAVES DEL DISTRIBUIDOR
		Líneas Telefónicas	Correo servicio al cliente	Carta Física	Personalmente	Plataforma
	Inspector	Transfiera la llamada al Auxiliar Administrativo. En caso de ausencia transfiera al Responsable del Sistema de Gestión en ese orden.	NA	Entregar al Responsable del Sistema de Gestión	Se le comunica bien sea al Auxiliar Administrativo o al Responsable del Sistema de Gestión y diligenciar el F-57 Formato para Presentación de Quejas y Apelaciones QyA V01.	NA
	Director Técnico		NA	Registrar en el F-10 y gestionar.		Registrar en el F-10 y gestionar.
	Responsable del Sistema de Gestión		Radicar y reenviar correo al Director Técnico.	Registrar en el F-10 y gestionar.		Registrar en el F-10 y gestionar.
	Auxiliar Administrativo		Radicar y reenviar correo al Responsable del Sistema de Gestión.	Registrar en el F-10 y gestionar.		Registrar en el F-10 y gestionar.
	Gerente General	Este último registrara la solicitud en el F-10.	NA	Entregar al Auxiliar Administrativo		NA
	Otro		NA	Entregar al Auxiliar Administrativo		NA

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)



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

- ✓ 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)

La persona que radica la queja escaneará o tomará un pantallazo del documento entregado por el usuario y lo incluirá en la carpeta digital de quejas y reclamos para su archivo y custodia.

5.3 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.	SI, confirmación por email de recepción del usuario.	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	Pantallazo de sistema del reporte archivado en la carpeta digital.

6. SEGUIMIENTO Y ANALISIS

- ✓ Una vez enviada la comunicación al usuario, el Responsable del sistema de gestión realizara seguimiento al tratamiento de la queja y registrara "OK" en el caso de considerar



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

que existen elementos suficientes para dar por cerrada la queja o “REVISAR” en el caso de que exista alguna gestión pendiente.

- ✓ El seguimiento a las quejas será incluido como tema de análisis en los comités gerenciales según aplique y la revisión por la dirección.

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.



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

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
13/09/2025	Inclusión de F-57 Formato para Presentación de Quejas y Apelaciones QyA V01.	02	Revisó: Eddie Ceron Henao  Responsable del Sistema de Gestión Aprobó: Santiago Mejía Martínez  Gerente General