	INSPECCION DE INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE EN INSTALACIONES NUEVAS (REVISION PREVIA) Y EN SERVICIO (REVISION PERIODICA) DE USO RESIDENCIAL Y COMERCIAL – REGLAMENTO TECNICO RES. MINMINAS 90902/2013 y RES. MINMINAS 41385/2017 **PROCEDIMIENTO ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES**	Código: **P26** Revisión: **23** Hoja: **1/18** Fecha: **2025-11-10**

DESCRIPCIÓN DE LAS REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	OBSERVACIONES
00	02-02-01	REVISIÓN 1, PARA APROBACIÓN	EMISIÓN INICIAL
01	02-02-27	APROBACIÓN	SEGUNDA EMISION
02	02-05-16	CAMBIOS EN LA METODOLOGIA	TERCERA EMISION
03	02-08-27	CAMBIOS EN LA METODOLOGIA, ATENCION DE RECLAMOS Y REVISIONES URGENTES	CUARTA EMISION
04	02-10-11	INCLUSION DE VERIFICACION EN EL TRATAMIENTO DE LA ATENCION DE RECLAMOS Y REVISONES URGENTES	QUINTA EMISIÓN
05	03-02-05	CAMBIOS EN EL REGISTRO SQE-SG-PR029, PARA INCLUIR EL PROCEDIMIENTO DE INCREMENTO DE CONSUMO	SEXTA EMISION
06	03-03-17	CAMBIOS EN LA METODOLOGIA DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO-IEC17020	SEPTIMA EMISION
07	04-07-01	ACLARACION DE APELACIONES Y EL SQE-SQ-RE029 “Registro diario control de llamadas – Inspecciones” SE MANEJARA EN EL SISTEMA	OCTAVA EMISION
08	06-06-06	INCLUSION DE EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO EN LAS QEJAS DEL CLIENTE – USUARIO, FIRMA INSTALADORA	NOVENA EMISION
09	07-07-16	CAMBIOS EN LA METODOLOGIA	DECIMA EMISION
10	13-12-09	CAMBIO EN EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECLAMOS POR “QUEJAS Y APELACIONES”. CAMBIOS EN LA METODOLOGIA, DE ACUERDO A LA NORMA NTC-ISO-IEC 17020:2012, NTC-ISO 9001:2008, REGLAMENTO TECNICO 90902/2013, RESOLUCION CREG 059/2012 y otras	DECIMA PRIMERA EMISION
11	14-10-30	SE INCLUYE DECRETO MINCOMERCIO	DECIMA SEGUNDA EMISION

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

		1471/2014 (SOLO ORGANISMOS TIPO A DESDE EL 6 FEBRERO 2015) Y RESOLUCIONES SIC 41713 y 61971/2014 (ESTABLECIMIENTO POR LA SIC DEL SICERCO "SISTEMA DE INFORMACION DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD")	
12	**15-01-14**	**CAMBIOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A NO CONFORMIDAD No. 10 DE ONAC EN AUDITORIA DEL 6 AL 9 DE ENERO DEL 2015: "Los métodos definidos no definen condiciones a los clientes o usuarios para establecer sus quejas y apelaciones ni los plazos para dar respuesta"**	**DECIMA TERCERA EMISION**
13	**15-03-22**	**MODIFICACION PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A AUDITORIA COMPLEMENTARIA DEL 12 y 13 DE MARZO DEL 2015** **ORGANISMOS TIPO A se exigen a partir del *6 de Agosto de 2015* (Decreto MinComercio 152/2015) – Deroga Plazo del Decreto MinComercio 1471/2014** **ACREDITACIONES CON LA NORMA ISO/IEC 17020:2012 se exigen a partir del *1 de Octubre de 2015* (Circular ONAC 02 – 2015 02 20)** **ACREDITACIONES CONFORME A REGLAMENTO TECNICO 90902/2013 se exigen a partir del *24 de Octubre de 2015* (Resoluciòn MinMinas 40488/2015)**	**DECIMA CUARTA EMISION**
14	**15-08-20**	**MODIFICACION PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A NO CONFORMIDADES DE ONAC EN AUDITORIA DEL 3 AL 6 DE AGOSTO DEL 2015**	**DECIMA QUINTA EMISION**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

15	**16-02-15**	**SE TIENEN EN CUENTA NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DE AUDITORIA INTERNA DEL 3 y 4 DE FEBRERO DEL 2.016**	**DECIMA SEXTA EMISION**
16	**16-04-22**	**MODIFICACION PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A NO CONFORMIDADES DE ONAC EN AUDITORIA DEL 20 Y 21 DE ABRIL DEL 2016** **SE CAMBIA EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO, ELIMINANDO "… Y/O REVISIONES URGENTES", QUEDANDO "PROCEDIMIENTO ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES"** **LAS RESPUESTAS A LAS APELACIONES SERAN DADAS POR ESCRITO Y FIRMADAS POR EL GERENTE**	**DECIMA SEPTIMA EMISION**
17	**17-09-05**	**SE TIENE EN CUENTA AUDITORIA INTERNA DEL 2, 15 y 16 DE MARZO DEL 2.017** **SE TIENE EN CUENTA *DOCUMENTO ONAC CEA-3.0-13 VERSIÒN 01 DEL 2017-08-30* "CRITERIOS ESPECIFICOS DE ACREDITACIÒN PARA ORGANISMOS DE INSPECCIÒN DE INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE – NORMA ISO/IEC 17020:2012"**	**DECIMA OCTAVA EMISION**
18	**17-12-08**	**SE INCLUYEN MEJORAS POR AUDITORIA ONAC DEL 28, 29 y 30 DE NOVIEMBRE DE 2.017** **SE TIENE EN CUENTA RESOLUCION MINMINAS 41385 (7 DIC 2017) "SE MODIFICA RESOLUCION 90902/2013" CON VIGENCIA A PARTIR DEL 7 AGOSTO 2018**	**DECIMA NOVENA EMISION**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

19	**18-06-29**	**SE TIENE EN CUENTA AUDITORIA ONAC RENOVACION DEL 25 al 28 JUNIO 2018** **SE TIENE EN CUENTA *DOCUMENTO ONAC CEA-3.0-13 VERSIÒN 02 DEL 2018-06-26* "CRITERIOS ESPECIFICOS DE ACREDITACIÒN PARA ORGANISMOS DE INSPECCIÒN DE INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE – NORMA ISO/IEC 17020:2012"**	**VIGESIMA EMISION**
20	**19-09-04**	**SE CAMBIA RAZON SOCIAL DE SIGMA LTDA A AASIGAS SAS**	**VIGESIMA PRIMERA EMISION**
21	**2022-02-09**	**SE TIENE EN CUENTA AUDITORIA INTERNA DEL 21 ENERO al 2 FEBRERO 2022** **EL CONTROL DE LOS PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES CUANDO EL DIRECTOR TECNICO ESTE INVOLUCRADO, LOS ASUMIRA LA GERENCIA** **A LA LLEGADA DE LA QUEJA y/o APELACION Y EN LAS DIVERSAS NOTIFICACIONES, SE INFORMARA DE LAS MISMAS A LOS USUARIOS VIA E_MAIL y/o CELULARES DE CONTACTO**	**VIGESIMA SEGUNDA EMISION**
22	**2023-06-10**	**SE TIENE EN CUENTA AUDITORIA ONAC DEL 6 al 9 JUNIO 2023**	**VIGESIMA TERCERA EMISION**
23	**2025-11-10**	**SE TIENE EN CUENTA AUDITORIA ONAC DEL 22 al 24 OCTUBRE 2025**	**VIGESIMA CUARTA EMISION**

PREPARADO: FUNCIÓN / FIRMA: **JORGE ELIECER BARBARAN CHAPARRO / ASISTENTE DT**	**VERIFICADO: FUNCIÓN / FIRMA** **JAIME VEGA MORA/ DIRECTOR TÉCNICO**
APROBADO:-FUNCION / FIRMA **JAIME ANDRES VEGA OSPINA / GERENTE:**	

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

INDICE

INDICE **5**

1 OBJETIVO **6**

2 ALCANCE **6**

3 REFERENCIAS **6**

4 DEFINICIONES **8**

5 METODOLOGÍA **8**

5.1 QUEJAS **8**

5.2 APELACIONES **13**

1 OBJETIVO

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

En **AASIGAS SAS** contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación ***15-OIN-036***, bajo la norma NTC 17020:2012 ***(cumplimiento del Numeral 4.3.1 del RAC-3.0-03 versión Vigente)***. Este Procedimiento establece la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las ***QUEJAS Y APELACIONES (tomando en cuenta que la QUEJA se refiere a expresión de insatisfacción referente a las actividades del Organismo de Inspección por el servicio prestado y la APELACION a solicitud del usuario de reconsiderar la decisión que tomò el Inspector)*** y ***fijar los plazos para dar respuesta a dichas solicitudes***. Va desde el momento en que **AASIGAS SAS** recepciona la QUEJA y/o APELACION, hasta el momento en que se toman decisiones que cumplen con lo solicitado.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de **SAASIGAS SAS** que de una u otra forma intervengan en el Procedimiento “Atención de QUEJAS y APELACIONES”.

Inicia con la recepción, la evaluación y toma de decisión relativas a las ***QUEJAS Y APELACIONES*** y termina con la respuesta dada a dichas ***QUEJAS Y APELACIONES*** y el informe entregado a la Dirección Técnica sobre la efectividad del mismo, notificando formalmente al reclamante.

Al siguiente procedimiento se le da cumplimiento en cuanto a metodología y documentación. ***Este procedimiento estarà disponible para cualquier parte interesada que lo solicite y/o en la página Web de AASIGAS SAS (www.aasigas.com)***.

3 REFERENCIAS

Ver Registro R14 “Listado Documentos Externos”

- Norma Técnica Colombiana **NTC-ISO–IEC 17020:2012** (Primera Actualizaciòn – 2012-06-20). “Evaluaciòn de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos que realizan la Inspecciòn”, **vigente a partir del 1 de octubre/2015 (Circular ONAC 02 – 2015-02-20)**
- Ministerio de Minas y Energìa. **Resoluciòn 90902/2013 (2013-10-24), Reglamento Tècnico**
- Ministerio de Minas y Energìa. **Resoluciòn 41385/2017 (2017-12-07), Modifica Reglamento Tècnico 90902/2013. Vigente desde el 7 de agosto del 2.018**
- **ISO/IEC 17000**. “Evaluaciòn de la Conformidad. Vocabulario y principios generales”. Indispensable para la aplicación de la NTC-ISO-IEC 17020:2012.
- CREG. **Resoluciòn 059/2012** (2012-06-25) – vigente desde el 2 de mayo/2014

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

- Superintendencia de Industria y Comercio, SIC. **Resolución 61971 de 2014 (octubre 16) – SICERCO**
- Superintendencia de Industria y Comercio, SIC. **Resolución 29811 de 2015 (junio 4) –** Modifica Res. 41713 de 2014 (julio 1) **– SICERCO – Registro de Certificados desde 1 junio 15 (plazo 15 dias hábiles)**
- Documento obligatorio **ILAC P8** "Requisitos suplementarios y Guia para el uso de los Simbolos de Acreditaciòn".
- Documento obligatorio **ILAC P9** "Politica de ILAC para la participación en Actividades de Ensayo de Actitud".
- Documento obligatorio **ILAC P10**. "Politica de ILAC sobre la Trazabilidad de los resultados de mediciòn"
- Documento obligatorio **ILAC P15** "Aplicaciòn de la ISO/IEC 17020:2012 para Acreditaciòn de Organismos de Inspecciòn"
- Documento obligatorio **CEA-3.0-02 versión Vigente (Antes CEA-4.1-02 y CEA-02)** "Criterios específicos de Acreditaciòn – Trazabilidad Metrològica"
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – **Decreto No. 1074 del 2015 (2015-05-26) – Decreto Unico Reglamentario** del sector Comercio, Industria y Turismo – compiló **Decreto No. 1595 del 2015 (2015-08-05) – Numeral 2.2.1.7.10.1 -** Amplia plazo para ***Organismos TIPO A hasta el 5 de febrero del 2016*** – Deroga Numeral 2.2.1.7.5.1.4 del Decreto 1074/2015 que permitia hasta el 5 agosto 2015 y había absorbido el Decreto 1471/2014 (TIPO A desde el 5 agosto 2014).
- Documento **MC1** "Manual de Calidad"
- Documento **MR3** "Manual de Responsabilidades"
- Documento **MR4** "Matriz de Riesgo relacionada con la Imparcialidad"
- **POL1 - Política Sistema de Gestiòn Integral** – **AASIGAS SAS**
- Registro **R214** "Condiciones Inspecciòn - PERIODICA"
- Registro **R228** "Condiciones Inspecciòn - PREVIA"
- Norma Técnica Colombiana **NTC-2505 (Cuarta Actualizaciòn del 2006-05-24)** "Instalaciones para suministro de gas destinadas a usos residenciales y comerciales"**.**
- Norma Técnica Colombiana **NTC-3631 (Segunda Actualizaciòn del 2011-12-14)** "Ventilación de recintos interiores donde se instalan artefactos que emplean gases combustibles para uso doméstico, comercial e industrial**"**
- Norma Técnica Colombiana **NTC-3833 (Primera Actualizaciòn del 2002-03-11) "**Dimensionamiento, construcción, montaje y evaluación de los sistemas para la evacuación de los productos de la combustión generados por los artefactos que funcionan con gas**"**
- Norma Técnica Colombiana **NTC-3838 (Tercera Actualizaciòn del 2007-10-24) "**Gasoductos. Presiones de operación permisibles para el transporte, distribución y suministro de gases combustibles**"**
  Norma Técnica Colombiana **NTC-3949 (Primera Actualización del 2002-12-13)** "Gasoductos. Estaciones de Regulaciòn de Presiòn para líneas de transporte y redes de distribución de gas combustible"

4. DEFINICIONES

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

- **APELACION (NTC 17020:2012)**: Solicitud del usuario de reconsiderar la decisión que tomò el Inspector del Organismo de Inspecciòn, en relaciòn con su instalaciòn.
- **Inspección (NTC 17020:2012):** Examen de un ***producto (3.2)***, ***proceso (3.3)***, ***servicio (3.4)*** o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales
- **Organismo de Inspección**: Organismo que realiza la inspección.
- **QUEJA (NTC 17020:2012)**: Expresiòn de insatisfacción, ***diferente de la APELACION***, presentada por un usuario, relacionada con las actividades de dicho Organismo, para la que se espera una respuesta. Una QUEJA puede ser generada por:

  *Deficiencia en el servicio otorgado
  *impuntualidad en el servicio.
  *Falta de competencia.
  *Incumplimiento de lo pactado.

- **Registro:** Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.
- **Usuario:** persona a quien se le inspecciona la instalación o la dueña de la misma

5. METODOLOGÍA

5.1 QUEJAS DEL USUARIO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
1.	RECEPCION DE LA QUEJA	El usuario comunica las ***Quejas*** en forma personal o telefónica ***(se le solicita un escrito al correo*** sigmaltda8@gmail.com***)*** o por escrito a **AASIGAS SAS**, las cuales son direccionados al Director Tècnico. Las ***Quejas*** se registran en el formato **R145 "Quejas y Apelaciones"**. Se informa al quejoso No. de la ***Queja***, que se marcarà AÑO-Consecutivo (2015-Q-001), número que servirá para que el quejoso pregunte por el progreso y resultado del tratamiento dado a la ***Queja***. Si el usuario lo solicita, se le puede enviar copia de este procedimiento.	Director Tècnico	**R145 "Quejas y Apelaciones"**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		Las ***Quejas*** se pueden recepcionar en la página web ***(www.aasigas.com)*** "contactenos" o por e-mail (sigmaltda8@gmail.com) o pueden llegar direccionadas por el ONAC o algún Ente de Control.		
2.	CONDICIONES A LOS USUARIOS	Si una ***Queja*** no tienen remitente, **AASIGAS SAS** se reserva el derecho de dar seguimiento. La presentación, la investigación y la decisión relativa a las ***Quejas*** no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el quejoso. La Dirección Técnica es la responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la ***Queja***. Únicamente se tramitarán las ***Quejas*** recibidas de forma justificada y con soportes de la misma por parte de usuarios o autoridades. La Direcciòn Tècnica debe acusar recibo de la ***Queja*** y debe proporcionar al quejoso los informes del avance y el resultado (por correos electrónicos y/o celulares de contacto). La decisión a comunicar al quejoso o reclamante, debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la ***Queja***. Estas son revisadas por la Direcciòn Tècnica y se dará reporte a las partes interesadas. En caso de estar involucrado el Director Tècnico, las gestiones	Director Tècnico Asistente Administrativa	**R145 "Quejas y Apelaciones"**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		serán efectuadas por la Gerencia. La Direcciòn Tècnica notificarà formalmente al quejoso o reclamante, cuándo ha finalizado el proceso para el tratamiento de la ***Queja***. En caso que el solicitante no estuviera de acuerdo con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito incluyendo documentos de apoyo. El Asistente de Direcciòn Tècnica actualiza y archiva los registros y realiza seguimiento a las acciones generadas por la acción, ya sea una Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora, para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas por parte de la Direcciòn Tècnica. En caso de recibir una ***Queja*** por escrito, la Direcciòn Tècnica informa al quejoso que su ***Queja*** será estudiada y solicita autorización para informar a la organización que hay una ***Queja*** interpuesta, esto con el fin de no infringir la ***CONFIDENCIALIDAD*** de la información ingresada por el quejoso. Toda información o documentación que el usuario haya proporcionado a **AASIGAS SAS** para efecto de la ***Queja***, será resguardada bajo estricta ***CONFIDENCIALIDAD***.		
3.	PLAZOS DE RESPUESTA	**AASIGAS SAS** despues de evaluar la situación y tomar las acciones necesarias, debe dar respuesta al cliente en 3 días hàbiles, donde manifiesta que la ***Queja*** fue recepcionada, está en proceso de		

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		validación e investigación, asi como del proceso para decidir que acciones se tomaran en respuesta a ella. Se le emite una carta y/o comunicación verbal al cliente donde se le comunica el avance y las acciones tomadas. Despues del proceso de validación e investigación, **AASIGAS SAS** genera planes de acción en un tiempo inferior a 30 días hábiles dependiendo de la complejidad de la situación. ***Tiempos de respuesta para Quejas (días hábiles)***: * 3 dias respuesta al cliente de la validación y revisión. * 10 días para asegurar que se han tomado las correcciones necesarias, * 5 dias para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas * Total de 20 a 30 días màximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su ***Queja***. Dependiendo la complejidad de la acciòn interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver la ***Queja***.		
4.	SOLICITUD DE DESCARGOS A INSPECTOR O FUNCIONARIO	Se le informa al inspector o funcionario correspondiente de la ***Queja*** interpuesta y se le solicita carta o informe de descargos a dicha inspección.	Inspector	Carta de descargos
5.	VALIDACION Y ANALISIS DE LA QUEJA	El Director Técnico y/o coordinador responsable valida y analiza la ***Queja***. Confirma si la misma està relacionada con las actividades que desarrolla	Director Tècnico	

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		AASIGAS SAS y en ese caso, se definen las acciones a seguir, asegurando que se implementen. **AASIGAS SAS** es responsable de reunir y verificar toda la documentación necesaria para validar la ***Queja*** .		
6.	INVESTIGACION Y TRATAMIENTO DE LA QUEJA	En los casos en que la atención de la ***Queja*** requiera realizar una visita urgente, para verificar el motivo de ***Queja*** (caso excepcional), la Direcciòn Tècnica le dará prioridad, realizando la visita correspondiente, determinando si hay razón o no para la ***Queja***. De ser así, diligenciará el registro **R90 "Tratamiento de No Conformidades**" e informará al Director Técnico para que se realice la gestión pertinente con el Coordinador responsable, en cuanto a llamados de atención o gestiones pertinentes y de acuerdo al procedimiento **P10 "Seguimiento del Servicio" (numeral 5.6)**.	Director Tècnico	**R90 "Tratamiento de No Conformidades"** **R145 "Quejas y Apelaciones"** **P10 "Seguimiento del Servicio"**
7.	DECISION DE LA QUEJA	**AASIGAS SAS** será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de ***Quejas***. Las decisiones y finalización del proceso de tratamiento (QUE SE COMUNICARAN FORMALMENTE A QUIENES PRESENTARON LA QUEJA, via correo electrònico y/o celulares de contacto) deben tomarse, revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en la inspección inicial que diò origen a la ***Queja*** y se consignaràn en el registro **R145 "Quejas y Apelaciones".**	Director Tècnico	**R145 "Quejas y Apelaciones"**
8.	SEGUIMIENTO AL CIERRE DE QUEJAS	El Director Tècnico realiza seguimiento periódico al estado de solución de las ***Quejas*** recibidas y registra los resultados en el formato **R145 "Quejas**	Director Tècnico	**R145 "Quejas y Apelaciones"**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		y Apelaciones". En caso de detectar ***Quejas*** abiertas, tomarà acciones inmediatas para el cierre. En caso de requerir iniciar acciones correctivas el Director Técnico da inicio al Procedimiento **P14 "Acción Correctiva y Preventiva"**		**P14 "Acción Correctiva y Preventiva"**

5.2 APELACIONES DEL USUARIO (Reglamento 90902/2013 – Res. MinMinas 41385/2017)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
1.	RECEPCION DE LA APELACION	El usuario comunica las ***Apelaciones*** en forma personal o telefónica ***(se le solicita un escrito al correo*** sigmaltda8@gmail.com***)*** o por escrito a **AASIGAS SAS**, las cuales son direccionados al Director Tècnico. Las ***Apelaciones*** se registran en el registro **R145 "Quejas y Apelaciones"** o en el formato del cliente, según se acuerde. Se informa al solicitante No. de la Apelaciòn, que se marcarà AÑO-Consecutivo (2015-A-001), número que servirá para que el solicitante pregunte por el progreso y resultado del tratamiento dado a la ***Apelaciòn***. Las ***Apelaciones*** se pueden recepcionar en la página web ***(www.aasigas.com)*** "contactenos" o por e-mail (sigmaltda8@gmail.com) o pueden llegar direccionadas por el ONAC o algún Ente de Control.	Director Tècnico	**R145 "Quejas y Apelaciones"**
2.	CONDICIONES A	Si una ***Apelaciòn*** no tiene remitente,	Director	**Carta de respuesta al**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
	LOS USUARIOS	**AASIGAS SAS** se reserva el derecho de dar seguimiento. En caso de recibir una ***Apelación*** por escrito, la Direcciòn Tècnica informa al usuario que su ***Apelaciòn*** será estudiada y solicita autorización para informar a la organización que hay una ***Apelaciòn*** interpuesta, esto con el fin de no infringir la ***CONFIDENCIALIDAD*** de la información ingresada por el apelante quejoso. Toda información o documentación que el usuario haya proporcionado a **AASIGAS SAS** para efecto de la ***Apelación***, será resguardada bajo estricta ***CONFIDENCIALIDAD***. La presentación, la investigación y la decisión relativa a las Apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el Apelante. La Dirección Técnica es la responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la ***Apelaciòn***. Únicamente se tramitarán las ***Apelaciones***, recibidas de forma justificada y con soportes de la misma por parte de usuarios o autoridades.	Tècnico Gerente	**Apelante**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		La Direcciòn Tècnica debe acusar recibo de la ***Apelación*** y debe proporcionar al Apelante los informes del avance y el resultado (via correos electrónicos y/o celulares de contacto). La decisión de respuesta a las ***Apelaciones*** interpuestas, será unánime y de carácter irrevocable. En caso que la ***Apelación*** de a favor del usuario, **AASIGAS SAS** asumirá el costo de la misma, pero si se diera en contra, **AASIGAS SAS** se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la ***Apelación*** al cliente. Cuando la ***Apelaciòn*** ha sido investigada y atendida, la decisión de la misma se comunicarà formalmente y por escrito e irà firmada por el Gerente de la empresa. Contra esta decisión no procede ***Apelaciòn*** alguna y se considera que allí ha finalizado el proceso. El Asistente de Direcciòn Tècnica actualiza y archiva los registros y realiza seguimiento a las acciones generadas por la acción, ya sea una Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora, para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas por parte de la Direcciòn Tècnica.		
3.	PLAZOS DE RESPUESTA	**AASIGAS SAS** despues de evaluar la situación y tomar las acciones necesarias,	Director Tècnico	

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		debe dar respuesta al cliente en 3 días hàbiles, donde manifiesta que la ***Apelacion*** fue recepcionada, está en proceso de validación e investigación, asi como del proceso para decidir que acciones se tomaran en respuesta a ella. Se le emite un carta y/o comunicación verbal al cliente donde se le comunica el avance y las acciones tomadas. Despues del proceso de validación e investigación, **AASIGAS SAS** genera planes de acción en un tiempo inferior a 30 días dependiendo de la complejidad de la situación. ***Tiempos de respuesta para Apelaciones – días hàbiles***): * 3 dias respuesta al cliente de la validación y revisión. * 10 días para asegurar que se han tomado las correciones necesarias, * 5 dias para revisar si las acciones correctivas fueron apropiadas * Total de 20 a 30 días màximo para notificar al cliente formalmente cuando ha finalizado el proceso y tratamiento de su ***Apelación***. Dependiendo la complejidad de la accion interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver la ***Apelación***.		
4.	SOLICITUD DE	Se le informa al inspector o funcionario	Inspector	Carta de descargos

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
	DESCARGOS A INSPECTOR O FUNCIONARIO	correspondiente de la ***Apelaciòn*** interpuesta y se le solicita carta o informe de descargos a dicha inspección.		
5.	VALIDACION Y ANALISIS DE LA APELACION	El Director Técnico analiza la ***Apelaciòn***. Confirma si la misma està relacionada con las actividades que desarrolla **AASIGAS SAS** y en ese caso, se definen las acciones a seguir, asegurando que se implementen. **AASIGAS SAS** es responsable de reunir y verificar toda la documentación necesaria para validar la ***Apelaciòn***.	Director Tècnico	
6.	INVESTIGACION Y TRATAMIENTO DE LA APELACION	En los casos en que la atención de la ***Apelaciòn*** requiera realizar una inspección urgente, para verificar la inspección realizada (caso excepcional), la Direcciòn Tècnica le dará prioridad, realizando la inspección correspondiente, determinando si hay No Conformidad. De ser así, diligenciará el registro **R90 "Tratamiento de No Conformidades**" y se hará la gestión pertinente en cuanto a correcciones y/o modificaciones de los informes de inspección ya emitidos, de acuerdo al procedimiento **P10 "Seguimiento del Servicio" (numeral 5.6)**. Las ***investigaciones*** relativas a las ***Apelaciones*** no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria	Director Tècnico	**R90 "Tratamiento de No Conformidades"** **R145 "Quejas y Apelaciones"** **P10 "Seguimiento del Servicio"**
7.	DECISION DE LA APELACION	**AASIGAS SAS** será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de ***Apelaciones***. Las ***decisiones*** relativas a las ***Apelaciones***	Gerente	**R145 "Quejas y Apelaciones"**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON	REG.
		no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Las decisiones y finalización del proceso de tratamiento (QUE SE COMUNICARAN FORMALMENTE A QUIENES PRESENTARON LA APELACION, via correos electrónicos y/o celulares de contacto) deben tomarse, revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en la inspección inicial que diò origen a la ***Apelaciòn*** y se consignaràn en el registro **R145 "Quejas y Apelaciones".** ***La respuesta al usuario será dada por escrito y firmada por el Gerente de la empresa***.		
8.	SEGUIMIENTO AL CIERRE DE APELACIONES	La Direcciòn Tècnica realiza seguimiento periódico al estado de solución las ***Apelaciones*** recibidas y registra los resultados en el formato **R145 "Quejas y Apelaciones"**. En caso de detectar ***Apelaciones*** abiertas, tomarà acciones inmediatas para el cierre. En caso de requerir iniciar acciones correctivas el Director Técnico da inicio al Procedimiento **P14 "Acción Correctiva y Preventiva"**	Coordinador responsable Director Tècnico	**R145 "Quejas y Apelaciones"** **P14 "Acción Correctiva y Preventiva"**

DOCUMENTO PARA USO INTERNO – PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA AASIGAS SAS