

1. OBJETIVO

Garantizar el adecuado procedimiento para la solución y trámite de las quejas y apelaciones presentadas por los Suscriptores y/o usuarios, bajo el estricto cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad, resoluciones y requisitos aplicados dentro del alcance del Organismo Técnico de Inspección OTI

2. ALCANCE

Es Responsabilidad del Organismo Técnico de Inspección OTI, dar trámite, solución y hacer seguimiento a las quejas y apelaciones interpuestas por los Usuarios, de manera concreta y eficiente.

3. RESULTADOS ESPERADOS

Recibir y solucionar las quejas y apelaciones en los tiempos previstos.

4. DEFINICIONES

4.1 DEFECTO: incumplimiento de los requisitos técnicos pertinentes, que compromete las condiciones de seguridad de la instalación y del usuario.

4.2 RESULTADO DE INSPECCIÓN: Examen del diseño, el producto, el servicio, el proceso o la planta, y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o con requisitos generales, sobre la base de un juicio profesional.

4.3 QUEJA.: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular. Según aclaración y modificación del numeral 6 del anexo, en la resolución SSPD – 20161300011295 del 2016

4.4 APELACIÓN: Solicitud realizada por el Suscriptores y/o Usuarios/usuario, al Organismo de Inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el resultado de la evaluación de conformidad de la instalación.

4.5 OTI: Organismo Técnico de Inspección de instalaciones para el suministro de gas combustible para edificaciones residenciales y comerciales de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

5. NORMATIVIDAD

NTC ISO IEC 17020 DE 2012

- [NTC ISO IEC 17020 DE 2012](#)

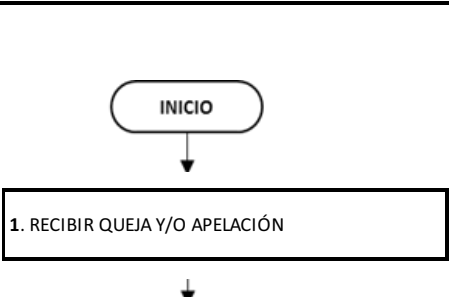
NTC ISO 9001 DE 2015

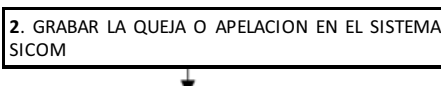
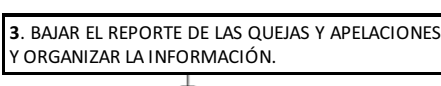
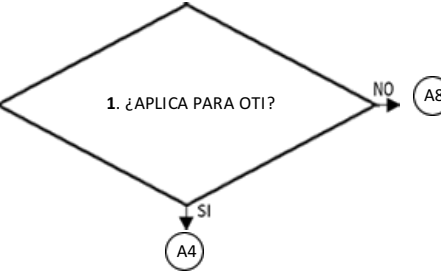



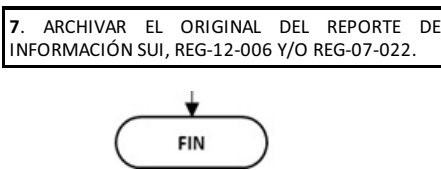
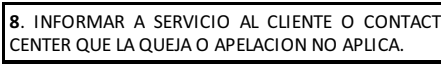
- [NTC ISO 9001 DE 2015 Sistema de Gestión de Calidad.](#)
- 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

6. INTERVIENEN

Líder Nacional OTI, Coordinador OTI, Analista OTI, Auxiliar Administrativo OTI, Supervisor OTI, Inspector OTI, Auxiliar Servicio al Suscriptores y/o Usuarios, Agente Contact Center, El proceso Jurídica y Gestión Humana.

7. DESARROLLO

N°	RESPONSABLES	FLUJOGRAMA	DESARROLLO
1	Servicio al Cliente Contact Center Organismo Técnico de Inspección (OTI) Auxiliar de Servicio al Cliente Agente de Contact Center	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[1. RECIBIR QUEJA Y/O APELACIÓN] B --> C[] </pre>	<p>1. El Auxiliar de Servicio al Suscriptores y/o Usuarios, Agente de Contact Center, Auxiliar Administrativo OTI, recibe la queja, de forma escrita, telefónica, personal o en la página web y la apelación de forma personal, escrita o por internet.</p>

2	Auxiliar Administrativo OTI Servicio al Cliente Contact Center Auxiliar de Servicio al Cliente Agente de Contact Center	2. GRABAR LA QUEJA O APELACION EN EL SISTEMA SICOM 	2. El Auxiliar de Servicio al cliente, Agente de Contact Center, graba la queja o apelación en el sistema (SICOM).
3	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Auxiliar Administrativo OTI	3. BAJAR EL REPORTE DE LAS QUEJAS Y APELACIONES Y ORGANIZAR LA INFORMACIÓN. 	3. El Auxiliar Administrativo OTI diariamente baja el reporte de las quejas y apelaciones, organiza la información y determina si estas aplican par al organismo.
1	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Auxiliar Administrativo OTI	1. ¿APLICA PARA OTI? 	1. D1. Si la queja o apelación aplica para gestión del OTI continúa con A4. De lo contrario continúa con A8.
4	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Auxiliar Administrativo OTI	4. IMPRIMIR EL REG-12-006 - REG-07-022- Y ENTREGARLOS AL COORDINADOR. 	4. El Auxiliar Administrativo OTI, imprime el REG-12-006 Constancia de Visita (Sistema) y solo para apelaciones el REG-07-022 Informe de Solución y Hallazgos de Apelaciones, y los entrega al Coordinador. <ul style="list-style-type: none"> • REG-12-006 SOFTWARE - CONSTANCIA DE VISITA • REG-07-022 INFORME DE SOLUCIÓN Y HALLAZGOS DE APELACIONES
5	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Coordinador OTI	5. ANALIZAR Y ASIGNAR FUNCIONARIOS PARA SOLUCIONAR EL CASO REPORTADO 	5. El Coordinador OTI analiza y asigna el funcionario para que se recopilen las evidencias y se dé solución al caso, según su criticidad, el Coordinador también asume la solución de la misma.
6	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Supervisor OTI Inspector OTI	6. ENTREGAR EL REPORTE DE INFORMACIÓN SUI, REG-12-006 Y/O REG-07-022 DESPUÉS DE SOLUCIONAR EL CASO REPORTADO. 	6. El Supervisor y/o Inspector OTI entrega el Reporte de información SUI, REG-12-006 Constancia de Visita (Sistema) y/o REG-07-022 Informe de Solución y Hallazgos de Apelaciones al Coordinador OTI, con el fin de que se revise y valide la solución, esta debe ser entregada a la Auxiliar Administrativa, y se le debe asignar copia a la Digitadora de PQR, con el fin de que digite la información en el sistema. <ul style="list-style-type: none"> • REG-12-006 SOFTWARE - CONSTANCIA DE VISITA • REG-07-022 INFORME DE SOLUCIÓN Y HALLAZGOS DE APELACIONES
7	Organismo Técnico de Inspección (OTI) Auxiliar Administrativo OTI	7. ARCHIVAR EL ORIGINAL DEL REPORTE DE INFORMACIÓN SUI, REG-12-006 Y/O REG-07-022. 	7. El Auxiliar Administrativo OTI, es el responsable de archivar el original del Reporte de información SUI, REG-12-006 Constancia de Visita (Sistema) y/o REG-07-022 Informe de Solución y Hallazgos de Apelaciones los cuales quedaran bajo su custodia y debe ser archivado de forma mensual en carpeta individual. <ul style="list-style-type: none"> • REG-12-006 SOFTWARE - CONSTANCIA DE VISITA • REG-07-022 INFORME DE SOLUCIÓN Y HALLAZGOS DE APELACIONES
	Organismo Técnico de Inspección (OTI)	8. INFORMAR A SERVICIO AL CLIENTE O CONTACT CENTER QUE LA QUEJA O APELACION NO APLICA. 	8. El Auxiliar Administrativo OTI/Coordinador OTI, direcciona la Queja o la apelación al proceso de servicio al Cliente o al Contact Center según corresponda, de igual forma, comunica al coordinador del proceso que la emitió, indicando que la queja o apelación no aplica para el organismo.

COPIA DE CONTROL

8	Auxiliar Administrativo OTI Coordinador OTI		Nota 1: Si se requiere un trámite diferente de acuerdo con la Jerarquía o tipo de queja o apelación, se procederá de acuerdo con lo mencionado en las páginas anteriores
----------	--	--	---

8. DOCUMENTOS

- [REG-12-006 SOFTWARE - CONSTANCIA DE VISITA](#)
- [INST-07-002 ÉTICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DEL OTI](#)
- [REG-07-022 INFORME DE SOLUCIÓN Y HALLAZGOS DE APELACIONES](#)
- [REG-07-018 PREIMPRESO - INFORME DE INSPECCIÓN Y/O CERTIFICADO DE INSPECCIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE DE USO RESIDENCIAL Y C](#)

9. CONSIDERACIONES GENERALES

9.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

Las quejas que pongan de manifiesto los Suscriptores o Usuarios, sobre los actos y/o comportamientos de cualquier funcionario del OTI, se recibirán en servicio a Suscriptores y/o Usuarios de forma, personal, telefónica, internet, escrita, por agente del Contact Center o a través de la página Web de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** La información será registrada en el sistema de Información SICOM.

Las apelaciones interpuestas por los Suscriptores y/o Usuarios deben ser recepcionadas de manera clara por servicio al Suscriptores y/o Usuarios o Contact Center, de forma que se indague al Suscriptores y/o Usuarios la parte o el ítem de la evaluación de la conformidad en la que está en desacuerdo con el resultado de la inspección.

Estas solicitudes solo podrán acceder dentro de un plazo no mayor a 90 días calendario, a partir de la fecha de la inspección que dio origen a la apelación, porque después de 3 meses no se puede asegurar que las condiciones de la instalación y el inmueble no han cambiado.

9.2 VALIDACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

El Auxiliar Administrativo OTI, diariamente baja del sistema SICOM, las quejas y apelaciones, analizando que los causales obedecen a un servicio o proceso, realizado por parte del Organismo de Inspección OTI, Si existe un error en la grabación de la información, el auxiliar y/o el Coordinador OTI, debe redireccionar la queja o la apelación, en un tiempo no mayor a 24 horas al proceso de Contact Center o Servicios, donde argumentará, que dicha solicitud no es competencia del OTI y comunicará dicha actividad a la coordinación del proceso que la emitió.

Para el caso de quejas, el Auxiliar Administrativo OTI, debe imprimir las Constancias de Visita, formato [REG-12-006 CONSTANCIA DE VISITA \(SISTEMA\)](#), que pueden ser originadas por mala atención al usuario, visitas incumplidas, Inspector impone o recomienda firma reparadora y conducta inapropiada, paso seguido deberá informar al usuario a través de mensaje de texto o correo electrónico el acuse de recibido de su queja sin ninguna excepción; se entregan al Coordinador OTI y éste analiza cada uno de los casos y de acuerdo a la criticidad de la causal asigna el personal (supervisor), para dar solución a la misma e informa al Líder Nacional OTI según el caso.

Para el caso de las apelaciones El Auxiliar Administrativo OTI deberá indormar al usuario a través de mensaje de texto o correo electrónico el acuse de recibido de su apelación sin ninguna excepción, luego entrega impreso el [REG-12-006 CONSTANCIA DE VISITA \(SISTEMA\)](#) al coordinador, quien valida frente al informe de inspección y asigna la apelación al supervisor, quien en campo recopila la información requerida para el diligenciamiento del [REG-07-022 INFORME DE SOLUCIONES Y HALLAZGOS DE APELACIONES](#) donde se determina si se accede o no a la apelación en caso de que el Suscriptor y/o usuario no se retracte de esta.

El [REG-07-022 INFORME DE SOLUCIONES Y HALLAZGOS DE APELACIONES](#), aplica para los casos de apelación, en los que el usuario presente defectología en su instalación que no se ha corregido, en este documento se describen los hallazgos de la actividad, se toman las pruebas producto de la apelación, se registran evidencias fotográficas (si es necesario) y se describen los incumplimientos a la Resolución, Norma, procedimiento o instructivo el cual está incumpliendo el proceso de inspección, dando lugar, a que se valore nuevamente, el resultado de esta inspección. Se le explica a el usuario bajo normatividad el proceso con el cual está incumpliendo el requisito normativo, si no es posible la solución por parte del Supervisor OTI, se debe escalar el caso al Coordinador OTI.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria tales como: El origen étnico o nacional, el sexo, la edad, la discapacidad, la condición social o económica, la condición de salud, el embarazo, la lengua, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil y otras diferencias pueden ser motivo de distinción, exclusión o restricción de derecho.

Nota 1: En el caso en que el Usuario haya realizado los arreglos respectivos a la instalación y desista de la apelación, se deberá cerrar el proceso detallando los hallazgos en campo en el [REG-12-003 PREIMPRESO - CONSTANCIA DE SOLICITUD](#) y no se diligencia el [REG 07-022 INFORME DE SOLUCIONES Y HALLAZGOS DE APELACIONES](#).

De acuerdo, al resultado de informe de solución y hallazgos de apelaciones, el supervisor OTI, Coordinador OTI o si fuera el caso el Líder Nacional OTI tomara la decisión, frente a la solución de la apelación, sobre si accede o no accede a la misma.

Cuando no es posible contactar el usuario dentro de los tiempos establecidos y después de tres visitas que se realizan al inmueble, se descargará la PQR y se dará por finalizado el proceso; la contestación a la PQR se debe realizar mediante el [REG-12-003 PREIMPRESO - CONSTANCIA DE SOLICITUD](#). Las visitas realizadas en campo, deben tener como soporte el mismo registro donde se especifiquen las observaciones de cada visita con hora de esta.

También deben estipular las acciones que contribuyan al mejoramiento del proceso de quejas y Apelaciones para tener una minimización en los mayores índices por quejas y apelación.

10. INVESTIGACIÓN

Las investigaciones de las quejas y apelaciones se desarrollarán a través de la siguiente jerarquía:

CARGO QUE INCURRIO EN LA FALTA	FALTA	PERSONA QUE ATIENDE LA FALTA
COORDINADOR OTI	MALA ATENCIÓN AL CLIENTE	LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
SUPERVISOR OTI		COORDINADOR OTI - SUPERVISOR DE APOYO
AUXILIAR ADMINISTRATIVO OTI		LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
ANALISTA OTI		LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
INSPECTOR OTI		SUPERVISOR OTI
INSPECTOR OTI	INCUMPLE VISITA	SUPERVISOR OTI
INSPECTOR OTI	SE IMPONE FIRMA REPARADORA	SUPERVISOR OTI
COORDINADOR OTI	CONDUCTA INAPROPIADA	LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
SUPERVISOR OTI		COORDINADOR OTI - SUPERVISOR DE APOYO
AUXILIAR ADMINISTRATIVO OTI		LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
ANALISTA OTI		LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
INSPECTOR OTI		SUPERVISOR OTI
APELACIÓN		
CARGO QUE INCURRIO EN LA FALTA	FALTA	PERSONA QUE ATIENDE LA FALTA
COORDINADOR OTI	INCONFORMIDAD CON EL INFORME DE RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN	LIDER OTI - COORDINADOR DE APOYO
SUPERVISOR OTI		COORDINADOR OTI - SUPERVISOR DE APOYO
INSPECTOR OTI		SUPERVISOR OTI
Cuando la conducta inapropiada es de carácter crítico se atenderá por el Coordinador OTI o el Líder Nacional OTI		

- El usuario tendrá un plazo para presentar una apelación en primera instancia de 90 días calendario contado, a partir de la fecha de la inspección realizada
- Todas las quejas, donde está comprometida la labor o conducta del Coordinador, será solucionada y atendidas por el Líder Nacional OTI.
- Si es una queja o apelación, que involucra a un inspector y/o supervisor OTI, será atendida por otro supervisor o coordinador OTI.
- Si el Suscriptor y/o Usuario, no está de acuerdo con la respuesta a su queja o apelación, debe manifestar su inconformidad por escrito, indicando las razones en que se apoya.
- Las quejas o apelaciones, inconformes por parte del Suscriptor y/o Usuario, serán resueltas en última instancia por el Líder Nacional OTI y tendrá un plazo para presentarla, 30 días calendario contados, a partir de la fecha en que el usuario presente el segundo inconformismo del resultado
- El Auxiliar Administrativo OTI, será el responsable de la custodia del archivo físico, de los casos de quejas y apelaciones, junto con los soportes del proceso.
- El Analista OTI realizara un seguimiento mensual para verificar los tiempos de respuesta de las quejas y apelaciones generadas al Organismo de Inspección.
- Si se graba una queja o apelación que no es aplicable o procedente para solución del Organismo, esta se descargara manifestando, que no es competencia del OTI o se redireccionará al proceso correspondiente.

Nota 2: 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.

11. REGISTROS:

Todos los registros generados por quejas y apelaciones deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificado por su número de registro

11.1 Acceso a la Información:

- Los registros de los recursos deben estar disponibles y de fácil acceso para información del OTI y sólo pueden ser consultados por personal autorizado por el OTI.
- Se socializará al Suscriptores y/o Usuarios el resultado y cierre de la queja o apelación.
- Cuando una autoridad legal y/o entes de control, requieran información sobre algún aspecto tratado en las quejas y apelaciones, el Líder Nacional OTI realizará la comunicación respectiva de contestación y será en cumplimiento de disposiciones legales.

11.2 Análisis De Causas

Para realizar el respectivo análisis se debe organizar la base de datos de las quejas y apelaciones por tipología y por causal.

CAUSAL				
TIPO	MALA ATENCIÓN AL SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS	INCUMPLE VISITA	SE IMPONE FIRMA REPARADORA	CONDUCTA INAPROPIADA
QUEJA				

CAUSAL	
TIPO	INCONFORMIDAD CON EL INFORME DE RESULTADO DE LA INSPECCION
APELACIÓN	

Luego de organizar la información se debe analizar cuales han sido las causas que han generado las quejas y apelaciones agrupando por causal, con el objetivo de determinar acciones orientadas a la disminución de estas.

12. ACCIONES A TOMAR

Si se establece que en las apelaciones generadas al Organismo de Inspección, se cometió un error o no siguió los procedimientos y/o normas establecidas, afectando de forma directa o indirecta, el resultado de la inspección, se debe registrar, validar y soportar en el [REG-07-022 INFORME DE SOLUCIONES Y HALLAZGOS DE APELACIONES](#), realizar nuevamente las pruebas a que haya lugar y de igual forma, si es su caso, se procede a levantar un informe de inspección complementario, [REG-07-018 - INFORME DE INSPECCIÓN Y/O CERTIFICADO DE INSPECCIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE DE USO RESIDENCIAL Y COMERCIAL](#).

La visita de solución de apelación se debe ejecutar solo por parte del Supervisor y/o Coordinador OTI (según su caso), adicionalmente, se tomarán las medidas necesarias con los funcionarios que incurrieron en las faltas, aplicando los correctivos administrativos, contemplados en el [INST-07-002 "ETICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DEL OTI"](#). Donde en caso de sanción, todas las acciones que se deriven del proceso administrativo deben estar socializadas y autorizadas por el Líder Nacional OTI.

En cuanto a las Quejas, si se establece que el Organismo de Inspección, no prestó el servicio, siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos, se da la respectiva aclaración al Suscriptores y/o Usuarios por escrito o través del [REG-12-006 CONSTANCIA DE VISITA \(SISTEMA\)](#) y de ser necesario, según la criticidad, se entrega una comunicación, solicitando excusas, por las incomodidades o traumatismos, generados de las posibles, malas acciones del personal OTI.

La visita de solución de la queja se debe ejecutar, por parte del Supervisor y/o Coordinador (según su caso), adicionalmente, se tomarán las medidas necesarias, con los funcionarios que incurrieron en las faltas, aplicando los correctivos administrativos, contemplados en el [INST-07-002 "ETICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DEL OTI"](#). Donde en caso de sanción, todas las acciones que se deriven del proceso administrativo deben estar socializadas y autorizadas por el Líder Nacional OTI.

Cuando se trate de interpelaciones, ante o provenientes de los entes reguladores (Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de servicios o algún Ministerio), en las cuales se deba defender la actuación del Organismo de Inspección, quien es el responsable de aportar toda la información y descripción de actividades relacionada con el tema en cuestión, se deberá informar al departamento Jurídico y asesores de la organización, quien darán el trámite debido a dichas quejas o apelaciones.

Antes de comunicar la decisión al Suscriptores y/o Usuarios, debe ser revisada y aprobada, por personal autorizado que no haya estado involucrada previamente, en el objeto de la Apelación.

Si la queja obedece a un comportamiento inadecuado que pudiera afectar la dignidad o moral del Suscriptores y/o Usuarios, se informara al departamento de Gestión Humana, para que apoye el proceso de descargos e investigación.

Para dar contestación a una queja o apelación se tendrá un máximo de 10 días hábiles.

13. SEGUIMIENTO

Se establece como seguimiento por parte del Líder Nacional OTI, el indicador de Índice de quejas y apelación y tiempos de respuesta de las quejas y apelaciones.

Se realizará 1 comité los 5 primeros días de cada mes, en conjunto con los Coordinadores OTI y Líder Nacional OTI donde se analizarán los resultados que arrojó el mes inmediatamente anterior en cuanto a cumplimiento de Quejas y apelaciones del Organismo Técnico de Inspección.

El Analista OTI, realizará la consolidación del indicador de quejas y apelaciones como también el de tiempos de respuestas, el Analista OTI debe entregar el informe con los resultados del indicador por centro operativo, dentro del informe deben estar las acciones a implementar por cada uno de los coordinadores cuando apliquen.

El supervisor OTI debe verificar de forma diaria la programación de los Inspectores OTI vs lo efectivo si se encuentra algún incumplimiento debe informar al Coordinador OTI para que se indague con el inspector el porqué del incumplimiento.

El Coordinador OTI y el Auxiliar Administrativo OTI son los garantes de dar cumplimiento de efectuar el análisis generación de acciones de mejora y el seguimiento y medición a las quejas y apelaciones.

14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El personal del OTI está en la obligación, a dar un manejo apropiado de la información, conservando de forma confidencial los datos referentes a los Suscriptores y/o Usuarios, incluido las razones por las cuales interpone el recurso. Esta información, reposara en el sistema información de la compañía.

De igual forma, se conservará la confidencialidad de la información obtenida o suministradas por organismos de control o vigilancia que a través de éstos, el Suscriptores y/o Usuarios interpone su queja o apelación.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ
1	06/Ene/2015	EMISIÓN INICIAL	O. E. GALINDO
2	08/Jul/2015	INCLUSIÓN DEL PARRAFO RELACIONADO LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	O.E.GALINDO
3	06/Ene/2016	INCLUSION DEL REG-1228 EN ITEM 6. DOCUMENTOS Y EN EL FLUJOGRAMA DE LA PAGINA 6	O.E.GALINDO
4	13/Jul/2016	INCLUSION DEL REG 0751 MODIFICACION DEL ITEM DE SEGUIMIENTO MODIFICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD MODIFICACIÓN DE VALIDACIÓN QUEJAS O APELACIONES MODIFICACIÓN DEL FLUJOGRAMA	O.E GALINDO
5	10/Feb/2017	MODIFICA DEFINICIÓN DE APELACIÓN ELIMINA REG 1218 DE DOCUMENTO (OBSOLETO) MODIFICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD MODIFICACIÓN DEL FLUJOGRAMA	O.E GALINDO
6	24/Ene/2017	MODIFICA DEFINICIÓN DE APELACIÓN ELIMINA REG 1218 DE DOCUMENTO (OBSOLETO) MODIFICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD MODIFICACIÓN DEL FLUJOGRAMA	O.E GALINDO
7	19/Oct/2017	SE INCLUYE ANÁLISIS DE CAUSA Y ANÁLISIS MENSUAL DE QUEJAS Y APELACIONES RESPONSABLES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL, MEDICIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.	O.E GALINDO
8	10/Jul/2018	ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVIDAD Y NUMERALES SEGÚN LA ISO 9001:2015	O.E GALINDO
9	01/May/2019	SE ACTUALIZA EN LAS DEFINICIONES: QUEJA. EN LA NORMATIVIDAD SE INCLUYE EL REG 0718 Y EL INST.0703 SE ACTUALIZA LA PALABRA SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, EN EL PUNTO DE QUIENES INTERVIENEN SE INCLUYE EL AUX ADM OTI Y EL INSPECTOR OTI. EN EL PROCEDIMIENTO SE INCLUYE AL AGENTE CONTACT CENTER Y SE ACTUALIZA EL PUNTO 6.	O.E.GALINDO
9	19/Ago/2020	SE REALIZA CAMBIO EN LA ASIGNACIÓN DEL PROCESO, EN LA VERSIÓN 2 DEL MAPA DE PROCESO SE REALIZABA EN MACRO PROCESO Y EN LA VERSIÓN 4 SE UTILIZA POR PROCESO.	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA
10	16/Mar/2021	SE REALIZA CAMBIO DE DIRECTOR TECNICO OTI POR DIRECTOR CALIDAD DE OBRA Y CERTIFICACION, Y CERTIFICACION EN QUEJAS DONDE ESTE COMPROMETIDA LA CONDUCTA DEL INSPECTOR Y EL SUPERVISOR.	C.R.OLIVEROS
		ACTUALIZAR ITEM 9.2 ESPECIFICANDO EL TRATAMIENTO EN CAMPO QUE SE DEBEN DAR A LAS APELACIONES Y EL PROCESO QUE SE DEBE REALIZAR CUANDO NO SEA POSIBLE CONTACTAR EL USUARIO. SE AGREGA LA NOTA 1: EN EL CASO EN QUE EL USUARIO HAYA	

11	05/Nov/2021	REALIZADO LOS ARREGLOS RESPECTIVOS A LA INSTALACIÓN Y DESISTA DE LA APELACIÓN, SE DEBERÁ CERRAR EL PROCESO DETALLANDO LOS HALLAZGOS EN CAMPO EN EL REG-12-003 CONSTANCIA DE VISITA Y NO SE DILIGENCIA EL REG 07-022 INFORME DE SOLUCIONES Y HALLAZGOS DE APELACIONES. SE ACTUALIZA EL ORDEN NUMÉRICO DE LA NOTA SIGUIENTE. SE ACTUALIZA EL ÍTEM 13 SEGUIMIENTO.	C.R.OLIVEROS
12	14/Jun/2022	ACTUALIZAR ITEM 13 SEGUIMIENTO, CON RESPECTO A LA PERIODICIDAD DEFINIDA PARA REALIZAR EL COMITÉ.	C.R.OLIVEROS
13	25/Abr/2023	<ul style="list-style-type: none"> - EN TODO EL DOCUMENTO SE CAMBIA EL RESPONSABLE, ANTES DIRECTOR DE CALIDAD DE OBRA Y CERTIFICACIÓN, AHORA: LÍDER NACIONAL OTI. - EN EL ÍTEM 9.2 VALIDACION DE LA QUEJA O APELACION, SE ELIMINA EL SIGUIENTE PÁRRAFO: EL COORDINADOR OTI REALIZA UN ANÁLISIS DETALLADO DE LAS CAUSALES DE QUEJAS Y APELACIONES Y DETERMINANDO LOS RESPONSABLES Y ESTABLECIENDO ACCIONES PARA DETERMINAR, CONTROLAR Y ELIMINAR LAS CAUSALES EN PERIODOS MENSUALES. - SE ACTUALIZA EL CUADRO DEL ÍTEM 10. - SE ACTUALIZA EL PÁRRAFO DEL ÍTEM 11.2, DONDE SE ELIMINA: LOS PLANES DEBEN SER SOCIALIZADOS CON ANTELACIÓN A SU IMPLEMENTACIÓN CON EL DIRECTOR CALIDAD DE OBRA Y CERTIFICACIÓN. SI LAS ACCIONES NO LOGRAN EL OBJETIVO Y ES DISMINUIR LA GENERACIÓN DE LAS QUEJAS, SE DEBE ANALIZAR DONDE FALLÓ Y REPLANTEAR UNAS NUEVAS ACCIONES, CADA ACCIÓN TENDRÁ UN TIEMPO DE 3 MESES PARA REVISAR SU EVOLUCIÓN Y EFICACIA FRENTE AL OBJETIVO PLANTEADO. 	Y. SIERRA
14	25/Ago/2023	<p>EN EL ÍTEM 9.2 VALIDACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EN EL SEGUNDO PÁRRAFO, SE AGREGA: PASO SEGUIDO, DEBERÁ INFORMAR AL USUARIO A TRAVÉS DE MENSAJE DE TEXTO O CORREO ELECTRÓNICO EL ACUSE DE RECIBIDO DE SU QUEJA SIN NINGUNA EXCEPCIÓN. - EN EL TERCER PÁRRAFO, SE AGREGA: DEBERÁ INFORMAR AL USUARIO A TRAVÉS DE MENSAJE DE TEXTO O CORREO ELECTRÓNICO EL ACUSE DE RECIBIDO DE SU APELACIÓN SIN NINGUNA EXCEPCIÓN LUEGO. - EN EL MISMO ÍTEM, ANTES DE LA NOTA 1, SE AGREGA EL SIGUIENTE TEXTO: LAS INVESTIGACIONES Y DECISIONES RELATIVAS A LAS QUEJAS Y APELACIONES NO DEBEN DAR LUGAR A NINGUNA ACCIÓN DISCRIMINATORIA TALES COMO: EL ORIGEN ÉTNICO O NACIONAL, EL SEXO, LA EDAD, LA DISCAPACIDAD, LA CONDICIÓN SOCIAL O ECONÓMICA, LA CONDICIÓN DE SALUD, EL EMBARAZO, LA LENGUA, LA RELIGIÓN, LAS OPINIONES, LAS PREFERENCIAS SEXUALES, EL ESTADO CIVIL Y OTRAS DIFERENCIAS PUEDEN SER MOTIVO DE DISTINCIÓN, EXCLUSIÓN O RESTRICCIÓN DE DERECHOS. 	Y. SIERRA

ELABORÓ	VO BO /REVISÓ	APROBÓ
---------	---------------	--------

<p>Nombre: Jose Luis Diaz Castro Cargo: Auxiliar HSEQ Fecha: 25/Ago/2023</p>	<p>Nombre: Oscar Giovanni Rodriguez Torres Cargo: Jefe de HSEQ Fecha: 28/Ago/2023</p> <p>Nombre: Yeraldine Sierra Arias Cargo: Analista OTI Fecha: 28/Ago/2023</p>	<p>Nombre: Christian Ricardo Oliveros Trejos Cargo: Lider Nal OTI Fecha: 28/Ago/2023</p>
---	--	---

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.



COPIA NO CONTROLADA