

1. OBJETIVO

Describir la forma establecida por el Organismo de Inspección TEST & ENGINEERING SERVICES S.A.S (en adelante T&E SERVICES S.A.S) para realizar la Atención de sus Clientes y describir la metodología utilizada para la Atención de Quejas, Apelaciones y/o peticiones.

2. ALCANCE

Este documento deberá ser aplicado por el personal del Organismo de Inspección de T&E SERVICES S.A.S, el alcance de este procedimiento tiene cobertura a nivel nacional y es el siguiente:

- Atención al Cliente
- Atención de Quejas recibidas de los Clientes referente a las actividades de inspección de las que es responsable.
- Denuncias realizadas por el Canal Ético
- Peticiones
- Atención de Apelaciones, contra juicios realizados por los Clientes, expresando un desacuerdo con una decisión tomada por T&E SERVICES S.A.S.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de las personas que hacen parte del organismo de inspección T&E SERVICES S.A.S fomentar la buena Atención de los Clientes; la Dirección SIG, el Gerente y los responsables de Área son los encargados en dar cumplimiento al presente procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 10002*	Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones
NTC-ISO 9001*	Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos Evaluación de la Conformidad.
NTC-ISO-IEC 17020	Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
SIG01-DA	Manual de Calidad

*Ultima Versión Vigente

5. DEFINICIONES:

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección T&E SERVICES S.A.S de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

IMPARCIALIDAD: Presencia de Objetividad.

INSPECCION: Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

QUEJA: Expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo de inspección, para la que se espera una respuesta.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del Cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

SERVICIO: Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.

ATESTIGUAMIENTO/TESTIFICACIÓN: También llamada Auditoría Testigo. Verificación in situ con presencia del cliente, usuario o un testigo designado por el con el fin de investigar revisar, reunir, verificar y validar la implementación de los procedimientos del Organismo de Inspección y la efectividad de los mismos, y así tomar una decisión con respecto a las acciones a tomar en una queja y/o apelación según aplique.

CONFLICTO DE INTERESES: Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de validación y/o verificación está o podría estar comprometida.

EVIDENCIA: Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.

INVESTIGACION: supone la búsqueda de datos o informaciones que permitan analizar el estado actual de un hecho, suceso o fenómeno, y desde allí establecer comparaciones, estadísticas y análisis.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

OEC: Organismo Evaluador de la conformidad.

PETICION: Solicitud verbal o escrita elevado por un cliente o una parte interesada hacia la empresa T&E SERVICES S.A.S hacia sus OEC, en relación con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto de la prestación de un servicio.

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: instrumento archivístico que ayuda a identificar la vida útil de la información. Establece, a través de criterios específicos, los períodos durante los cuales los diferentes tipos de documentos deben ser conservados por una organización

ARCHIVOS DE GESTION También conocido como **archivo activo**, el cual, por su relevancia y relación con los trámites propios de las empresas, se mantienen en constante movimiento.

ARCHIVO HISTORICO: Enmarcado dentro del concepto de **archivo inactivo** son los documentos que se encuentran aquí son provenientes de los archivos de gestión, ya que han perdido utilidad para la realización de trámites; en el archivo histórico se almacenan los documentos que, aunque no sean consultados, su contenido funciona como base investigativa y de soporte.

6. DESCRIPCIÓN

T&E SERVICES S.A.S consciente de la importancia de brindar una excelente Atención a sus Clientes, ha desarrollado el presente documento para conocer el grado de satisfacción de los clientes y cuando sea

necesario, implementar las acciones necesarias al interior del Organismo de Inspección para buscar la mejora continua del servicio prestado.

T&E SERVICES S.A.S ha establecido los siguientes canales de comunicación:

Atención Personalizada

Días hábiles de lunes a sábado (mediodía) – No festivos

Carrera 73 No. 75ª- 89, Barrio Santa María del Lago Bogotá – Colombia

Calle 23D 5B 77 Segundo Piso Barrio Versalles Cali Valle del Cauca

Calle 12 28-04 local 12 Barrio Rincón de la Floresta Duitama Boyacá Colombia

Correo Electrónico

contactenos@tyeservices.com.co

Líneas Telefónicas

En Bogotá (601) 5356866 – 3176667076

En Boyacá :3176580567

En Bucaramanga 3156285423

En Cali : 3135588295

En cualquiera de los anteriores canales el cliente podrá presentar una Petición, Queja o Apelación la cual contará con un proceso de recepción, validación, investigación, en caso del Organismo de Inspección confirmar que la Petición, Queja o Apelación está relacionada con las actividades de propias de las que es responsable, se dará tratamiento y se tomaran las acciones apropiadas para darles respuesta.

Los anteriores canales de Comunicación se le dan a conocer al cliente mediante el informe de inspección,

Adicionalmente el presente Procedimiento se encontrará publicado en nuestra Página Web www.tyeservices.com para asegurar que esté disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.

Política de Quejas

- Es responsabilidad del analista de atención al cliente velar porque se dé respuesta oportuna a las quejas formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los Clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- Dando cumplimiento a lo requerido por la NTC ISO/IEC 17020 de 2012, Se realiza proceso de recepción de la queja o apelación, se realiza validación dentro del cual se ejecuta la investigación de esta, y decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta.
- El Cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- Cuando la Queja sea radicada por el canal de comunicación de la empresa Distribuidor de gas debido al vinculo contractual vigente, se dará repuesta de acuerdos a los tiempos que fueron pactados en los acuerdos de niveles de servicio con cada Distribuidor según corresponda; para aquellos Distribuidores que no tengan un tiempo máximo de respuesta se adoptaran los tiempos de respuesta del presente procedimiento de ATENCION AL CLIENTE, para la queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

- Cuando la Queja es radicada por el Cliente en los canales de comunicación de la empresa Distribuidora, la respuesta y notificación final al Cliente la remitirá directamente el Distribuidor.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja.
- La organización registrará, y realizará seguimiento a las quejas y apelaciones por medio del formato F06-A02, por medio del cual se validará que se han tomado las acciones adecuadas dando cierre a cada queja o apelación.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.

Política de Apelaciones

- Es responsabilidad de la Dirección Técnica velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de tratamiento de apelaciones, sin embargo, en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto.
- T&E Services S.A.S. enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de recibida la apelación.
- Cuando la Apelación sea radicada por el canal de comunicación de la empresa Distribuidor de gas debido al vínculo contractual vigente, se dará repuesta de acuerdos a los tiempos que fueron pactados en los acuerdos de niveles de servicio con cada Distribuidor según corresponda; para aquellos Distribuidores que no tengan un tiempo máximo de respuesta se adoptaran los tiempos de respuesta del presente procedimiento de ATENCION AL CLIENTE, para la queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- Cuando la Apelación es radicada por el Cliente en los canales de comunicación de la empresa Distribuidora, la respuesta y notificación final al Cliente la remitirá directamente el Distribuidor.
- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que solicitaron y se les practico el proceso de evaluación de la conformidad.

6.1 PROCESO DE QUEJAS O APELACIONES

A continuación, se describe la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas o apelaciones, el Organismo de Inspección de T&E SERVICES S.A.S se hará responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas o apelaciones; en lo relacionado con las quejas y/o apelaciones se asegurará que las investigaciones y decisiones no den lugar a ninguna acción discriminatoria.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p><u>RECEPCIÓN</u></p> <p>Se recibe la QUEJA por los diferentes canales de Correspondencia. Correo electrónico. Llamada telefónica.</p> <p>Presencialmente en las oficinas de T&E SERVICES S.A.S. Página web.</p>	Analista Atención al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	<p>Atención Personalizada</p> <p>Carrera 73 No. 75ª- 89, Barrio Santa María del Lago Bogotá – Colombia</p> <p>Calle 12 28-04 local 12 Barrio Rincón de la Floresta Duitama Boyacá Colombia</p> <p>Calle 23D 5B 77 Segundo Piso Barrio Versailles Cali Valle del Cauca</p>

			Correo Electrónico contactenos@tyeservices.com.co Líneas Telefónicas En Bogotá (601) 5356866 – 3176667076 En Boyacá (608) 7647347 En Bucaramanga 3156285423 En Cali 3135588295
<u>NOTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN</u> Cuando El Organismo de Inspección de T&E SERVICES S.A.S reciba una queja, debe validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Toda QUEJA tendrán acuse de recibido dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la misma y por cualquiera de nuestros canales de comunicación.
<u>VALIDEZ</u> Se asignará un número único de radicado de la queja para dar tratamiento.	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Una vez se confirme que la QUEJA está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable el OEC.
<u>INVESTIGACION</u> Se revisará, reunirá, verificará y aprobará la información necesaria para validar la QUEJA	Supervisor y/o designado Analista atención al cliente	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones F09-B06 Descargos Laborales	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 las acciones correspondientes
<u>DECISION</u> Revisar, tomar la decisión y aprobar el tratamiento que resuelva la QUEJA	Supervisor y/o designado Analista atención al cliente	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La decisión que se comunicará a quien presente la QUEJA debe tomarse revisarse y aprobarse por personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la QUEJA, asegurando la imparcialidad de juicio
<u>REVISION Y APROBACION</u> Se realizará revisión y aprobación de las actividades requeridas para el cierre de la QUEJA	Coordinador Proceso	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La persona responsable de la revisión y aprobación quedara soportada en el formato F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones
<u>RESPUESTA</u> Se emitirá respuesta (notificación formal) de la decisión frente a la QUEJA.	Analista atención Al Cliente	F06-A04 Notificación Formal Finalización del Proceso	**Máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la queja. <i>Si el organismo de inspección no cumple con los tiempos establecidos para la solución de la queja interpuesta, deberá notificar al cliente a través de una carta, correo electrónico, los</i>

			<i>motivos por los cuales no se ha dado respuesta esto con el fin de asegurar una respuesta oportuna al cliente.</i>
<p><u>SEGUIMIENTO Y CONTROL</u> Verificar la gestión y evidencias de quejas para asegurar el proceso de recepción, validación, investigación de la queja, decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta, con el fin de que contenga toda la información necesaria para el tratamiento, seguimiento y registro de las quejas, incluyendo garantizar que se tomaron las acciones apropiadas para resolverlas</p>	Dirección Sistema De Gestión Integrado	F13-D05 Supervisión atención al cliente procesos quejas - apelaciones	Si como resultado de esta revisión se determina que las acciones y/o proceso no fueron adecuados se dará tratamiento bajo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas SIG03-DA Formato F03-A01 Acciones Correctivas-Preventivas-OM
<p><u>ARCHIVO</u> Archiva los documentos en orden cronológico</p>	Analista Atención Al Cliente	Archivo	Se custodiará los documentos obtenidos en el tratamiento de la QUEJA de acuerdo a los tiempos de retención documental.

NOTA1. Si por la complejidad de la queja se debiera tomar más de los Quince 15 días hábiles establecidos, se le informará el tiempo en el que se dará solución.

NOTA 2. Si la queja obedece a un comportamiento inadecuado que pudiera afectar la dignidad o moral del cliente, se informara al departamento de Gestión Humana, para que apoye el proceso de descargos e investigación. F09-B06 DESCARGOS LABORALES

NOTA 3. Si después de 5 días de emitida la notificación formal de finalización del proceso de su queja el organismo de inspección no obtiene una respuesta por parte del cliente se dará por aceptada la solución planteada por el organismo inspección.

TRATAMIENTO DE LA APELACION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p><u>RECEPCIÓN</u> Se recibe la APELACION por los diferentes canales de Correspondencia. Correo electrónico. Llamada telefónica. Presencialmente en las oficinas de T&E SERVICES S.A.S. Página web.</p>	Auxiliar atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	<p>Atención Personalizada Carrera 73 No. 75^a- 89, Barrio Santa María del Lago Bogotá – Colombia Calle 12 28-04 local 12 Barrio Rincón de la Floresta Duitama Boyacá Colombia Calle 23D 5B 77 Segundo Piso Barrio Versalles Cali Valle del Cauca Correo Electrónico contactenos@tyeservices.com.co Líneas Telefónicas En Bogotá (601) 5356866 – 3176667076 En Boyacá (608) 7647347 En Bucaramanga</p>

			3156285423 En 3135588295
<u>NOTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN</u> Cuando El Organismo de Inspección de T&E SERVICES S.A.S reciba una apelación, debe validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Toda APELACION tendrán acuse de recibido dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la misma y por cualquiera de nuestros canales de comunicación.
<u>VALIDEZ</u> Se asignará un número único de radicado de la apelación para dar tratamiento.	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Una vez se confirme que la APELACION está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable el OEC.
<u>INVESTIGACION</u> Se revisará, reunirá, verificará y aprobará la información necesaria para validar la APELACION	Supervisor y/o designado Analista atención al cliente	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	En este caso se revisará las causas de la misma que pudieron influir en la radicación de la APELACION. Con base en estas causas se procede a realizar la investigación correspondiente y se programa una visita de atestiguamiento.
<u>DECISION</u> Revisar, tomar la decisión y aprobar el tratamiento que resuelva la APELACION	Supervisor Y/O Designado	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La decisión que se comunicará a quien presente la APELACION debe tomarse revisarse y aprobarse por personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la APELACION asegurando la imparcialidad de juicio
<u>REVISION Y APROBACION</u> Se realizará revisión y aprobación de las actividades requeridas para el cierre de la APELACION.	Dirección Técnica	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La revisión y aprobación quedara en el formato F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones
<u>RESPUESTA</u> Se emitirá respuesta (notificación formal) de la decisión frente a la APELACION.	Dirección Técnica	F06-A04 Notificación Formal Finalización del Proceso	**Máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la Apelación. <i>Si el organismo de inspección no cumple con los tiempos establecidos para la solución de las apelaciones interpuestas,</i>

			<i>deberá notificar al cliente a través de una carta, correo electrónico, los motivos por los cuales no se ha dado respuesta esto con el fin de asegurar una respuesta oportuna al cliente.</i>
<u>SEGUIMIENTO Y CONTROL</u> Verificar la gestión y evidencias de quejas para asegurar el proceso de recepción, validación, investigación de la apelación, decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta, con el fin de que contenga toda la información necesaria para el tratamiento, seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo garantizar que se tomaron las acciones apropiadas para resolverlas	Dirección Sistema De Gestión Integrado	F13-D05 Supervisión atención al cliente procesos quejas – apelaciones y peticiones	Si como resultado de esta revisión se determina que las acciones y/o proceso no fueron adecuados se dará tratamiento bajo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas SIG03-DA Formato F03-A01 Acciones Correctivas-Preventivas-OM
<u>ARCHIVO</u> Archiva los documentos en orden cronológico	Analista atención Al Cliente	Archivo	Se custodiará los documentos obtenidos en el tratamiento de la APELACION de acuerdo con los tiempos de retención documental.

TRATAMIENTO DE LA PETICIÓN.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<u>RECEPCIÓN</u> Se recibe la petición por los diferentes canales de Correspondencia. Correo electrónico. Llamada telefónica. Presencialmente en las oficinas de T&E SERVICES S.A.S. Página web.	Auxiliar atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Atención Personalizada Carrera 73 No. 75ª- 89, Barrio Santa María del Lago Bogotá – Colombia Calle 12 28-04 local 12 Barrio Rincón de la Floresta Duitama Boyacá Colombia Calle 23D 5B 77 Segundo Piso Barrio Versalles Cali Valle del Cauca Correo Electrónico contactenos@tyeservices.com.co Líneas Telefónicas En Bogotá (601) 5356866 – 3176667076 En Boyacá (608) 7647347 En Bucaramanga 3156285423 En 3135588295

<p><u>NOTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN</u> Cuando El Organismo de Inspección de T&E SERVICES S.A.S reciba una PETICIÓN , debe validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.</p>	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Toda PETICIÓN tendrá acuse de recibido dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de esta y por cualquiera de nuestros canales de comunicación.
<p><u>VALIDEZ</u> Se asignará un número único de radicado de la PETICIÓN para dar tratamiento.</p>	Analista atención Al Cliente	F06-A02 Control Gestion atención al Cliente Quejas Apelaciones y Peticiones	Una vez se confirme que la petición esta relacionada con la prestación del servicio.
<p><u>INVESTIGACION</u> Se revisará, reunirá, verificará y aprobará la información necesaria para validar la PETICIÓN</p>	Supervisor y/o designado, Analista atención al cliente, Gestion Humana, Dirección Sig, Área jurídica. Área financiera	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	En este caso se revisará las causas de esta que pudieron influir en la radicación de la PETICIÓN Con base en estas causas se procede a realizar el análisis.
<p><u>DECISION</u> Revisar, tomar la decisión y aprobar el tratamiento que resuelva la PETICIÓN</p>	Supervisor y/o designado, Analista atención al cliente, Gestion humana, Dirección Sig, Área jurídica. Área financiera	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La decisión que se comunicará a quien presente la PETICION debe tomarse revisarse y aprobarse por personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la PETICIÓN asegurando la imparcialidad de juicio
<p><u>REVISION Y APROBACION</u> Se realizará revisión y aprobación de las actividades requeridas para el cierre de la PETICIÓN</p>	Coordinador de proceso, Jefes o responsables de área y/o dirección Proyectos	F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones	La revisión y aprobación quedara en el F06-A01 Informe atención Queja, apelación y peticiones
<p><u>RESPUESTA</u> Se emitirá respuesta (notificación formal) de la decisión frente a la PETICIÓN</p>	Analista atención Al Cliente	F06-A04 Notificación Formal Finalización del Proceso	<p>**Máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la petición</p> <p><i>Si el organismo de inspección no cumple con los tiempos establecidos para la solución de las peticiones interpuestas, deberá notificar al cliente a través de una carta, correo electrónico, los motivos por los cuales no se ha dado respuesta esto con el fin de asegurar una respuesta</i></p>

			<i>oportuna al cliente.</i>
<p><u>SEGUIMIENTO Y CONTROL</u> Verificar la gestión y evidencias de quejas para asegurar el proceso de recepción, validación, investigación de la apelación, decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta, con el fin de que contenga toda la información necesaria para el tratamiento, seguimiento y registro de las peticiones, incluyendo garantizar que se tomaron las acciones apropiadas para resolverlas</p>	Dirección Sistema De Gestión Integrado	F13-D05 Supervisión atención al cliente procesos quejas – apelaciones y peticiones	Si como resultado de esta revisión se determina que las acciones y/o proceso no fueron adecuados se dará tratamiento bajo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas SIG03-DA Formato F03-A01 Acciones Correctivas Preventivas-OM
<p><u>ARCHIVO</u> Archiva los documentos en orden cronológico</p>	Analista Atención Al Cliente	Archivo	Se custodiará los documentos obtenidos en el tratamiento de la petición de acuerdo con los tiempos de retención documental.

NOTA 4. Si por la complejidad de la apelación se debiera tomar más de los quince 15 días hábiles establecidos, se le informará el tiempo en el que se dará solución.

NOTA5.Estado de trámite e información adicional “En caso de requerir información adicional. Estaremos atentos a resolver oportunamente todas sus inquietudes en nuestros canales de comunicación, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y el sábado de 8 a.m. a 12:00 m. ó a través de nuestra página WEB <http://www.tyeservices.com> “ingresando a la opción contáctenos e ingresar la información requerida en el formulario”.

NOTA6: Con respecto a las investigaciones y solicitudes de información que se hacen al organismo de inspección con motivo de sus servicios de inspección por parte de las autoridades o entes de control reglamentarios se suministrara la información y documentación dentro de los siguientes 5 días hábiles a la radicación de estas.

Toda la información y documentación será suministrada bajo el marco de compromisos legalmente ejecutables y cumpliendo los requisitos de confidencialidad (NTC-ISO-IEC 17020:2012 Numeral 4.2 Confidencialidad)

NOTA7. Si después de 5 días de emitida la notificación formal de finalización del proceso de su apelación el organismo de inspección no obtiene una respuesta por parte del cliente se dará por aceptada la solución planteada por el organismo inspección.

El formato F06-A07 es utilizado para llevar el control de las quejas y/o apelaciones recibidas por el distribuidor

El analista en atención al cliente elabora un consolidado de las quejas y apelaciones recibidas y realiza un informe el cual deberá entregar mensualmente a la dirección SIG mediante el formato F01-A01 indicadores y objetivos SIG, con el fin de informar, analizar y Proponer mejoras o en caso de requerirse que se implementen acciones correctivas o preventivas en los procesos y procedimientos asociados a la gestión de atención al cliente.

6.1.1 PETICIONES

Las peticiones que se presenten ante T&E SERVICES S.A.S podrán ser en interés general o en interés particular. Dichas peticiones podrán formularse a través de cualquier medio de comunicación señalado en el numeral 6.

Recibida la petición, T&E SERVICES S.A.S verificará el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolverla y darle una respuesta final al cliente dentro (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la petición.

6.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PROCESO DE INSPECCIÓN Y RESPUESTA DE QUEJA Y APELACIÓN)

Para T&E SERVICES S.A.S es muy importante la opinión y satisfacción con el servicio por lo cual busca el mejoramiento continuo, de acuerdo con lo anterior se realiza una Encuesta de Satisfacción al usuario incluida en el formato de supervisión de actividades de inspección F13-D02.

El organismo de inspección ha establecido a parte del formato de supervisión otro mecanismo para recibir retroalimentación de los clientes y las partes interesadas el cual consiste en crear un link y un código QR para ser compartido al cliente.

Una vez emitida la respuesta (notificación formal) de la decisión frente a la APELACION y/o QUEJA interpuesta por el cliente, se realizará una encuesta de satisfacción para validar si la respuesta dada al cliente es acorde a su inconformidad. En el caso que no corresponda dicha respuesta, se establecerá nuevas acciones.

6.2.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL CLIENTE

El Cliente podrá comunicarse con TYE SERVICESA SAS una vez culmine el servicio de inspección y/o una vez se realice notificación formal según sea el caso, de la siguiente manera:

- a) Reconocimiento por lector de Código Barras Celular a través del cual puede dar su apreciación frente al servicio de inspección prestado.



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejXR5fe-jkqRLiIOYK-9qL4b6bdleMNF9ciMLAhQoCNUco3w/viewform?usp=sf_link

- b) Página web de la empresa.
- c) Vía Whats App a través de la línea de atención al cliente

ENCUESTA TRATAMIENTO QUEJAS Y/O APELACIONES T&E SERVICES

Una vez se da respuesta del tratamiento de la queja y/o apelación se envía al cliente una encuesta para validar si esta de acuerdo con el tratamiento dado, si se establece desacuerdos se definirá los planes de acción que corresponda.

La encuesta se encuentra disponible en la página web sección contáctenos – RESULTADO DEL TRATAMIENTO A LA QUEJA O APELACIÓN.



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQpl7u4KxwWnKWGnoZrIjEsnHHNZ-90eBcM2o1J9TCNAClC/viewform?usp=sf_link

El analista en atención al cliente elabora un consolidado de las encuestas antes mencionadas y realiza un informe el cual deberá entregar mensualmente a la dirección SIG, mediante el formato F01-A01 indicadores y objetivos SIG, con el fin de informar, analizar y Proponer mejoras o en caso de requerirse que se implementen acciones correctivas o preventivas en los procesos y procedimientos asociados a la gestión y satisfacción de los clientes.

Con los resultados obtenidos de las encuestas, se toman las acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio de Inspección de T&E SERVICES S.A.S.

6.3 CONFIDENCIALIDAD

METODOLOGÍA:

- ✓ El Inspector deberá presentarse ante el cliente como funcionario de la empresa Test & Engineering Services Organismo de Inspección en materia de instalaciones de gas, e informara al Cliente (Usuario) que toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección documentadas en el Informe de Inspección y/o Registro Fotográfico el Organismo de Inspección los hará públicos en los siguientes casos: Reporte de Defectos Críticos al Distribuidor Instalaciones Residencial y comercial / Reporte al Distribuidor Instalaciones de uso industrial (Instalaciones en Servicio), SICERCO (Sistema de Certificados de Conformidad) y/o datos que sean requeridos para la solución de quejas y apelaciones ó con fines legales (Investigaciones, requerimiento judicial, cumplimiento de reglamentación, legislación o normativa vigente, entes de control o vigilancia entre otros); igualmente en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales actuara conforme a la ley 1581 de 2012, utilizando el siguiente protocolo:

Señor Usuario: T&E SERVICES S.A.S le notifica que toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección documentadas en el informe de Inspección y/o Registro Fotográfico el organismo de inspección los hará públicos en los siguientes casos: Reporte de Defectos Críticos al Distribuidor Instalaciones Residencial y comercial / Reporte al Distribuidor Instalaciones de uso industrial, SICERCO (Sistema de Certificados de Conformidad) y/o datos que sean requeridos para la solución de quejas y apelaciones ó con fines legales (Investigaciones, requerimiento judicial, cumplimiento de reglamentación, legislación o normativa vigente, entes de control o vigilancia entre otros); igualmente en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales actuara conforme a la ley 1581 de 2012.

ESTRUCTURA QUE INFORMACION SE VA A HACER PUBLICA

Que	Cuando	Como
Informe de Inspección	Se informe el resultado de evaluación de la conformidad de la Instalación.	Se enviará el resultado del informe de inspección al distribuidor.
Informe de Inspección	Defectos Críticos	A través del canal de comunicación que asigne el distribuidor.
Informe de Inspección	Se Ingrese los informes de inspección Conformes al Sistema de Certificados de Conformidad SICERCO	a Través de la Plataforma de SICERCO
Informe de Inspección - Registro Fotográfico	Solución de Quejas o Apelaciones	Se Procederá de acuerdo con el Procedimiento de Atención al Cliente SIG06-DA
Informe de Inspección - Registro Fotográfico	Solicitud de Información con fines legales (Investigaciones, requerimiento judicial, cumplimiento de reglamentación, legislación o normativa vigente, entes de control o vigilancia entre otros);	Se Procederá de acuerdo con el Procedimiento de Atención al Cliente SIG06-DA

6.4 ASEGURAMIENTO VISITA EFECTIVA

Con el fin asegurar las condiciones mínimas para el ingreso a un predio al cual se le va a realizar el proceso de inspección y se le informe al usuario sobre las condiciones necesarias para realizar el proceso de inspección (donde la complejidad de la instalación para suministro y las condiciones especiales del predio lo requiera) se establece el protocolo aseguramiento visita efectiva SIG06-DA1 y el formato F06-A03 Control Gestión aseguramiento visita efectiva.

6.5 LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DILIGENCIAMIENTO

Formato F06-A01 Informe Atención de Queja o Apelación F06-A01 (antes F-006.B)

En la sección “recepción de la queja” se debe diligenciar fecha de radiación, determinar si es u una queja o apelación, atestiguamiento y fecha para los casos que aplique.

“forma de recepción” se debe diligenciar nombre de quien recibe queja o apelación, acuse de recibido, canal de radicación (telefónica, carta personalizada, E-Mail)

En la sección “identificación del cliente”, se deberá diligenciar número de cuenta, nombre titular de la cuenta, dirección y número de radicado.

“persona responsable del origen evento”, se deberá diligenciar nombre, cargo, proceso y fecha de inspección para los casos que aplique.

En la sección “descripción de la queja”, se deberá diligenciar de forma clara y concreta.

“validación”, de deberá diligenciar si está relacionada con las actividades de inspección de la que es responsable el organismo.

“investigación del evento” se debe diligenciar de forma clara y concreta, la evidencia objetiva.

“conclusiones” se debe diligenciar de forma clara y concreta la conclusión.

En la sección “datos de quien atiende atestiguamiento” se relaciona el nombre, cédula, teléfono, E-Mail, vinculo y firma de la persona que atendió la visita (en firma persona que atendió podrá ser diferente a la que radico la queja o apelación”

En la sección “datos responsables(s) investigación/decisión” se diligencia nombre, cargo y firma de la persona que participaron en la decisión”

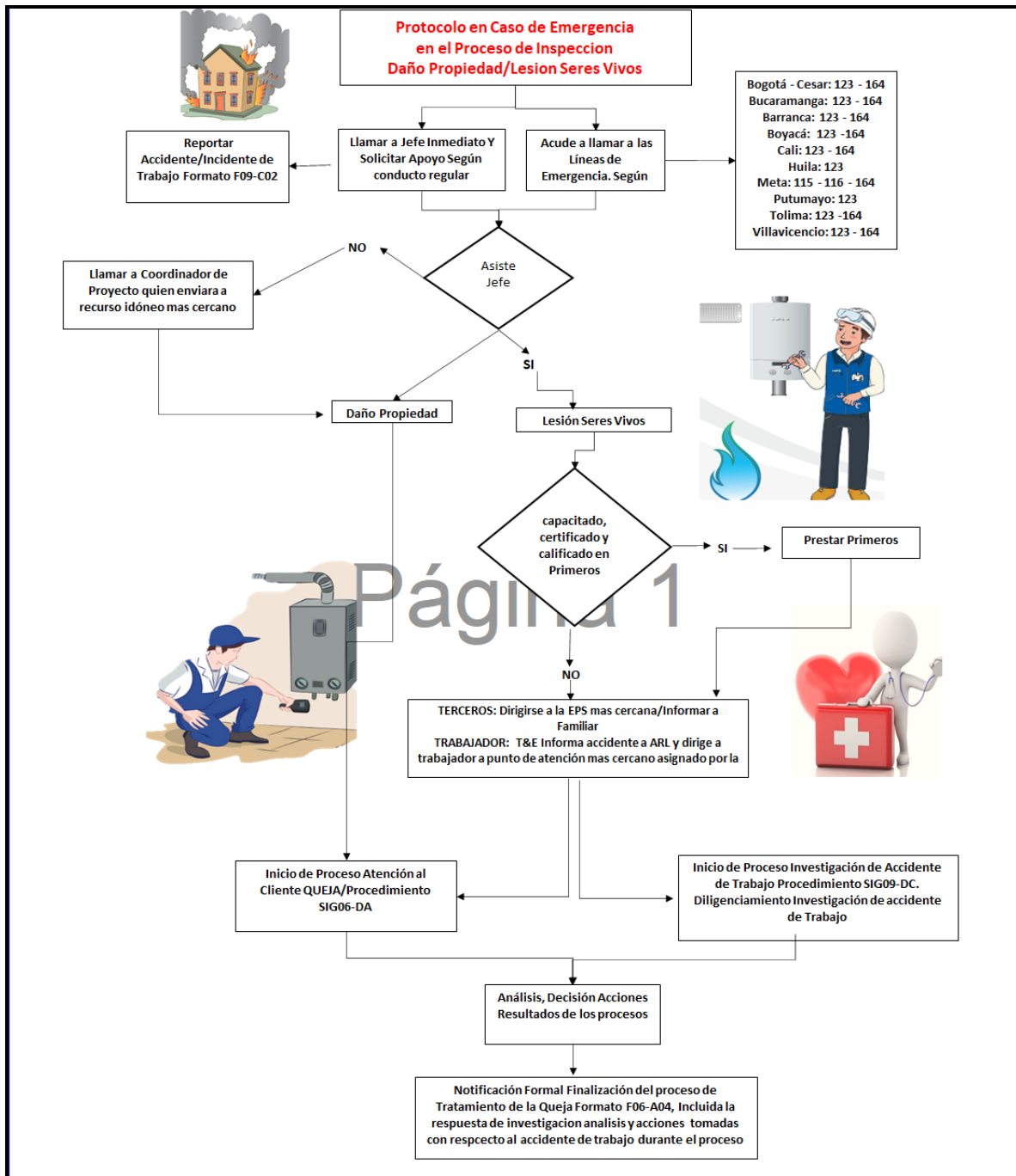
En la sección “Resultado del Tratamiento del Evento-Finalización del Proceso” se dará un breve informe claro y concreto del resultado, se emitirá Notificación Formal Finalización del proceso de Tratamiento de la Queja/Apelación Formato F06-A04

En la sección “anexos”, se deberá diligenciar solo cuando existan anexos y detallar cuales son.

En la sección “finalización” se deberá diligenciar la fecha DIA – MES – AÑO, notificación formal (carta – E-Mail) y se diligenciará “dirección/e-mail notificación”

6.6 Protocolo Actuación en caso de emergencia en el proceso de Inspección.

En caso de presentarse una emergencia en el proceso de Inspección se procederá de la siguiente manera:



6.7 CANAL ETICO

A continuación, se hace una descripción de cómo funciona el canal ético de denuncias establecido por T&E SERVICES SAS



a través de formato F06-A06 Control Gestion Canal Ético se llevará el control de las denuncias presentadas a través del canal ético, las cuales comprenden malas prácticas, incumplimientos normativos, financieros contables

NOTA 1. Para una mayor comprensión de este protocolo por favor consultar el Procedimiento SIG18-DA2 Manual Antisoborno y Anticorrupción.

7. FORMATOS Y TIEMPOS DE RETENCION GESTION DOCUMENTAL

CODIGO	TIEMPO DE RETENCION GESTION DOCUMENTAL		ubicación
	Archivo Gestion	Archivo histórico	
Protocolo aseguramiento visita efectiva	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F03-A01 Acciones Correctivas, Preventivas & OM	60 meses	60 meses	Sistemas Integrados de Gestión
F06-A01 Informe atención de queja apelación y Peticiones	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F06-A02 Control Gestión Atención al Cliente Quejas Apelaciones y peticiones	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F06-A03 Control Gestión aseguramiento visita efectiva	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F06-A04 Atención Al Cliente Retroalimentación Clientes	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F06-A05 Consentimiento Informado	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F06-A06 Control Gestion Canal Ético	60 meses	60 meses	Gestión humana
F06-A07 Control Gestion Atención al Cliente Quejas Apelaciones y peticiones Distribuidor	60 meses	60 meses	Área de atencion al cliente
F09-B06 Descargos laborales	60 meses	60 meses	Gestión humana

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	2018-12-31	<p>VERSION 01: 10-Abr-09 1. Emision</p> <p>VERSION 02: 10-Abr-10 1. Se determinó que los requisitos aplicados dentro del Sistema de Gestión de Calidad dan cumplimiento a la Norma NTC-ISO-IEC 17020:2002 2. Se realizó el cambio general de la numeración que codifica los registros del Sistema de Gestión de Calidad, buscando agrupar por procedimiento los formatos y sintetizar la codificación</p> <p>VERSION 03: 03-Abr-13 1. Se cambió la denominación del Cargo Director de Ejecutivo por Gerente de acuerdo a la modificación realizada en el Organigrama de General de T&E SERVICES S.A.S Ltda, formato F-002.C Revisión: 02, 03-Abr-13. 2. Se cambió la denominación del Cargo Director de Gestión Integral por Coordinador de Calidad de acuerdo a la modificación realizada en el Organigrama de General de T&E SERVICES S.A.S Ltda, formato F-002.C Revisión: 02, 03-Abr-13. 3. Se asignaron al Cargo Director Técnico OI las funciones específicas de operación del OI del Cargo Director Operativo; este último se eliminó del Organigrama General de T&E SERVICES S.A.S Ltda, formato F-002.C Revisión: 02, 03-Abr-13. 4. Se eliminó del Alcance de Inspección de Instalaciones, las instalaciones INDUSTRIALES debido a que T&E SERVICES S.A.S no se encuentra acreditada con ese alcance técnico. 5. Se cambió de palabra Director por Responsable 6. Se elimina el ítem 4 documentos referencia la NTC-ISO-IEC-12025.</p> <p>VERSION 04: 02-Ene-14 1. Se determinó que los requisitos aplicados dentro del Sistema de Gestión de Calidad dan cumplimiento a la Norma NTC-ISO-IEC 17020:2012 2. Se modificó el numeral 6.3 Atención de Quejas, Reclamos y Apelaciones para dar cumplimiento al numeral 7.5 Quejas y Apelaciones y 7.6 Proceso de Quejas y Apelaciones</p>

		<p>de la Norma NTC-ISO-IEC 17020:2012</p> <p>VERSION 05: 01-Oct-14</p> <ol style="list-style-type: none"> Se incluye en el Nra. 5. Definiciones los términos Inspección, Apelación y Queja documentados en la NTC-ISO-IEC 17020:2012 Se documenta en el Nral 6.3 Atención de Quejas o Apelaciones el procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones 2.1 Se elimina la palabra Reclamo y Sugerencia 2.2 Se cambia la denominación Jefe por Responsable de área en concordancia con el Organigrama de la empresa 2.3 Se amplió el tiempo para dar tratamiento de quejas o apelaciones de 10 a 30 días hábiles 2.4 Se elimina el texto relacionado con la solución de apelaciones a través de una tercero (Tribunal de Arbitramento) en el caso que el organismo de inspección de T&E SERVICES S.A.S halla prestado sus servicio a una Autoridad Legal Delegada. 2.5 Se establece como medio de comunicación su página web, por el cual todas las partes interesadas podrán acceder a la metodología para el tratamiento de quejas y apelaciones 2.6 Se designa como responsable de la comunicación electrónica al Responsable de sistemas <p>VERSION 06: 02-Ene-15</p> <ol style="list-style-type: none"> Cambio de Registro de Sociedad Limitada a Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S. Actualización del Logo Corporativo <p>VERSION 07: 01-Jun-15</p> <ol style="list-style-type: none"> Cambio en la Metodología del proceso Quejas y Apelaciones Se incluye los Canales de Comunicación Se establece el método para dar cumplimiento al numeral 4.2 Confidencialidad de la Norma NTC-ISO-IEC 17020:2012 <p>VERSION 08: 18-Abr-16</p> <ol style="list-style-type: none"> Se incluye los tiempos para dar respuesta a las autoridades y/o antes de control reglamentarios y cómo se dará tratamiento. Se establece una política para el tratamiento de Quejas y Apelaciones. Se reduce el tiempo de 30 días hábiles a 15 días hábiles para dar todo el tratamiento correspondiente a una queja y apelación. (Recepción, Validación, Investigación, decisión y respuesta) se elimina como requisito la firma de recibo del cliente con respecto al formato F-006.E Satisfacción al cliente Proceso para el Tratamiento de PQR'S Confidencialidad Información del Usuario. <p>VERSION 09: 01-Jul-16</p> <ol style="list-style-type: none"> Se Establece la metodología de como se le va a informar al cliente con antelación, la información que el OEC tiene intención de hacer pública. Se Establece la estructura que información se va a hacer pública QUE, CUANDO, COMO Se establece quién(es) y cuando interviene en el proceso de gestión de quejas y apelaciones recibidas por el OEC Se establece auditorias mensuales (Periodicidad) do realice una validación del 10% (Porcentaje) del total de quejas y apelaciones radicadas en el mes al OEC <p>VERSION 10: 01-Jun-17</p> <ol style="list-style-type: none"> se segrega los procesos de gestión para una queja y una apelación. <p>VERSION 11: 01-Feb-18</p> <ol style="list-style-type: none"> Se establece que los medios de respuesta de la queja o apelación deben contener un número consecutivo de radicación. se establecen horarios de atención en los canales de comunicación se incorpora el Protocolo aseguramiento visita efectiva D-006.A se incorpora el formato F-006.G Control Gestion aseguramiento visita efectiva
01	2019-01-02	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica codificación y versión por estructuración en el SIG Codificación nueva SIG06-DA antes CAL-006, se mantiene control de cambios pero se da inicio al documento en Versión 01.
02	2019-02-08	<ol style="list-style-type: none"> Se establece en el numeral 5 la definición de Atestiguamiento/Testificación. Se establece en el numeral 6.1 nueva metodología para el tratamiento de queja y/o apelación incluyendo los siguientes ítems: Actividad-Responsable-Registro – Observaciones. <p>Se establece en el numeral 6.1 Tratamiento de la queja y/o apelación el seguimiento y control "Verificar la gestión y evidencias de quejas/apelaciones para asegurar el proceso de</p>

		<p>recepción, validación, investigación de la apelación, decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta, con el fin de que contenga toda la información necesaria para el tratamiento, seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo garantizar que se tomaron las acciones apropiadas para resolverlas” F13-D05 SUPERVISIÓN ATENCION AL CLIENTE Proceso Quejas - Apelaciones - Si como resultado de esta revisión se determina que las acciones no fueron adecuadas se dará tratamiento bajo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas SIG03-DA (antes CAL-003) formato F03-A01 Acciones Correctivas-Preventivas-OM (antes F-003.A)</p> <ol style="list-style-type: none"> Se establece el numeral 6.5 Lineamientos específicos diligenciamiento Formato F06-A01 Informe Atención de Queja o Apelación F06-A01 (antes F-006.B Reporte de Quejas o apelación). Se establece el numeral 6.6 el Protocolo de Actuación en caso de emergencia en el proceso de Inspección, incluyendo en su caso el procedimiento de Investigación de accidente/Incidente de Trabajo SIG09-DC (antes SST-D-008.B) y el diligenciamiento del formato investigación de accidentes e incidentes de trabajo F09-C01 (antes SST-F-008.A) Toda QUEJA-APELACION tendrán acuse de recibido dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la misma y por cualquiera de nuestros canales de comunicación.
03	2019-07-22	1. Se ingresan los canales de comunicación de la Sede de Cali.
04	2020-03-02	<ol style="list-style-type: none"> Se incluye en el numeral 6.2 satisfacción al cliente un nuevo mecanismo para recibir retroalimentación de los clientes y las partes interesadas Se actualiza dirección de la sede de Bucaramanga. Se agrega la siguiente lo siguiente si después de 5 días de emitida la notificación formal de finalización del proceso de su queja y/o apelación el organismo de inspección no obtiene una respuesta por parte del cliente se dará por aceptada la solución planteada por el organismo inspección. Se incluye en el numeral 6 Protocolo Actuación en caso de emergencia en el proceso de Inspección la sede de Cali. Se incluye la siguiente aclaración si el organismo de inspección no cumple con los tiempos establecidos para la solución de la queja y/o apelación interpuesta, deberá notificar al cliente a través de una carta, correo electrónico, los motivos por los cuales no se ha dado respuesta esto con el fin de asegurar una respuesta oportuna al cliente.
05	2021-06-01	1. Se incluye en el numeral 6.1.2 RESULTADO DEL TRATAMIENTO DE LA QUEJA Y APELACION.
06	2022-03-28	<ol style="list-style-type: none"> Se incluye en el numeral 6. Políticas de Quejas y Apelaciones lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Cuando la Queja sea radicada por el canal de comunicación de la empresa Distribuidor de gas debido al vínculo contractual vigente, se dará repuesta de acuerdos a los tiempos que fueron pactados en los acuerdos de niveles de servicio con cada Distribuidor según corresponda; para aquellos Distribuidores que no tengan un tiempo máximo de respuesta se adoptaran los tiempos de respuesta del presente procedimiento de ATENCION AL CLIENTE, para la queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Cuando la Queja es radicada por el Cliente en los canales de comunicación de la empresa Distribuidora, la respuesta y notificación final al Cliente la remitirá directamente el Distribuidor. Cuando la Apelación sea radicada por el canal de comunicación de la empresa Distribuidor de gas debido al vínculo contractual vigente, se dará repuesta de acuerdos a los tiempos que fueron pactados en los acuerdos de niveles de servicio con cada Distribuidor según corresponda; para aquellos Distribuidores que no tengan un tiempo máximo de respuesta se adoptaran los tiempos de respuesta del presente procedimiento de ATENCION AL CLIENTE, para la queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Cuando la Apelación es radicada por el Cliente en los canales de comunicación de la empresa Distribuidora, la respuesta y notificación final al Cliente la remitirá directamente el Distribuidor. Se incluye en el alcance Denuncias realizadas por el Canal Ético Se indica que La persona responsable de la revisión y aprobación quedara soportada en el formato F06-A01 Informe De atención Queja y/o Apelación Se incluye en el numeral 6.1.1 peticiones Se actualizan las líneas de atención Se incluye en el numeral 6.7 Canal Ético

		<p>7. Se incluye la siguiente nota Para una mayor comprensión de este protocolo por favor consultar el Procedimiento SIG18-DA2 Manual Antisoborno y Anticorrupción.</p> <p>8. Se incluye los siguientes formatos como referencia del procedimiento: formato F06-A06 Control Gestion Canal ético se llevará el control de las denuncias presentadas a través del canal ético, las cuales comprenden malas prácticas, incumplimientos normativos, financieros contables El formato F06-A07 es utilizado para llevar el control de las quejas y/o apelaciones recibidas por el distribuidor</p>
07	2023-07-04	<p>1. Se unifica el procedimiento con el documento SGC06-DA Atención al cliente para suministro de gas combustible a edificaciones de uso industrial. en servicio – nuevas y/o reformas con el fin de que sea un solo procedimiento de atención al cliente según alcance del organismo de inspección.</p> <p>2. Se indica en el alcance de este procedimiento que la cobertura de aplicación del procedimiento es nacional.</p> <p>3. Se incluye en el numeral 5 definiciones tabla de retención documental, Archivo gestión, Archivo histórico</p> <p>4. Se incluye el tratamiento de la petición</p> <p>5. Se actualizan direcciones sede de Boyacá y Bucaramanga</p> <p>6. Se actualizan líneas de contacto de Bogotá, Boyacá y Bucaramanga</p> <p>7. Se ajusta numeral 6.2.1 medios de comunicación al cliente con los enlaces actualizados y códigos QR.</p> <p>8. Se incluye en el numeral 7 los formatos y tiempos de retención de gestión documental de cada uno de los formatos utilizados para la implementación de este procedimiento.</p>
08	2024-03-01	<p>1. Se retira la sede de Bucaramanga</p> <p>2. Se actualiza la dirección de la sede de Cali por cambio de instalaciones.</p>
09	2024-06-11	<p>1. Se actualiza línea telefónica fija de la sede principal en Bogotá</p>

g