

## 0. OBJETIVO

Establecer los Lineamientos para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las Quejas y Apelaciones QA; Incluyendo las acciones tomadas para resolverlas.

Metodología que incluye la descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) y de Decisión sobre las acciones a tomar. Incluyendo el seguimiento y el registro de las **QA**, junto con las acciones tomadas para resolverlas.

## 1. ALCANCE

Este documento se orienta a la Recepción, identificación, Evaluación, decisiones, seguimiento y cierre de las acciones que hacen parte del Sistema de Gestión del OEC.

Este procedimiento aplica a las actividades desarrolladas por el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC.

Es responsabilidad del Gerente General, **El jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes**, el Dir. SGC y el Panel / Comité de Apelaciones cumplir los parámetros descritos en este PQA.

**Gerente General y/o El jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes:** Responsable(s) de asegurar que toda **QA** se trata de manera constructiva, imparcial y oportuna.

**Dir. SG:** Responsable del acompañamiento en la elaboración, revisión y seguimiento del presente Procedimiento.

**Líder de proceso / El jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes o Coordinador Operaciones:** Responsable de suministrar Información pertinente para determinar las causas de la Queja y Apelación (según corresponda).

**Panel/Comité de Apelación:** Revisar y de reconsiderar cualquier Decisión Adversa que se tomó por parte de El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes o del Panel/Comité de Decisión.

La Investigación y Decisiones relativas a las Apelaciones (**A**) no dan lugar a ninguna acción discriminatoria en ningún sentido (cliente/región/Funcionario), en razón que cuenta con Mecanismos como un Panel/Comité de Apelaciones conformado por personal que no participó en el objeto del recurso QA, a fin de garantizar Imparcialidad en la toma de Decisiones sobre las mismas.

|                                                                                   |                                                        |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p align="right">P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 2 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Quejas</b></p>      | <p>QR: Primera Instancia Dir SG (A menos que haya actuado como El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes del proceso, en cuyo caso la revisión la haría el Suplente de la Dirección Técnica de Tanques de GLP / Suplente De La Dirección Técnica De Inspección De Instalaciones De Gas Combustible)</p> <p align="center">Segunda Instancia: - El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes Imparcial / Coordinador de Operaciones</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p align="center"><b>Apelaciones</b></p> | <p align="center"><b>Apelación por No Conformidades (NC) y/o Apelación por la Recomendación</b></p> <p>Resultado / Informe Inspección:</p> <p>1ra Instancia: El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes Imparcial, o Coordinador de Operaciones e Inspector (imparcial).</p> <p>2da Instancia: El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes (Con voz pero no voto) OIN + Dir. de SG + Coordinador de Operaciones + con Inspector (imparcial) diferente al de la primera instancia o Experto(s) Técnico (imparcial)</p> <p align="center"><b>Apelación por la Decisión de No Certificación de INSPECCION: Panel/Comité de Apelaciones.</b></p> <p>Gte General y/o El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes. Determina <u>miembro(s) staff Imparcial</u> (con apoyo de Inspector que no haya participado en la Inspección y en la Decisión - Atestación).</p> <p align="center"><b>(Preferible miembros Impar)</b></p> |

**Nota:** El Gerente General Actual, dado a su formación tendrá voz pero no voto en el momento que participe de algún comité

## 2. DEFINICIONES

**2.1. Acción Correctiva (AC).** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de un Hallazgo detectado u otra situación indeseable.

**2.2. Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad Potencial u otra situación potencialmente indeseable

**2.3. Análisis Causa Raíz (ACR) / CA:** es una metodología de confiabilidad que emplea un conjunto de técnicas o procesos, para identificar factores casuales de falla.

**Nota:** Existen varias medidas efectivas (métodos) que abordan las **Causas Raíz** de un problema, Por lo tanto ACR es un proceso reiterativo y una herramienta para la mejora continua.

Esta metodología es usada normalmente en forma reactiva para identificar la **Causa** de un evento, para revelar problemas y resolverlos.

-Causa: (CA)

**2.4. Apelación (A):** Solicitud presentada por la Organización Cliente del objeto de Evaluación de la Conformidad al Organismo de Evaluación de la Conformidad, de reconsiderar cualquier **Decisión Adversa** que tomó en relación con dicho objeto.

ISO/IEC 17000 (versión vigente) Numeral 6.4.

**2.5. Corrección ©.** Acción tomada para eliminar un hallazgo o situación indeseable detectada, que es sencilla sin requerir análisis.

**2.6. Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**2.7. Gestión de Riesgo:** La aplicación sistemática de prácticas y procedimientos de Gestión que proporciona a la Organización la información necesaria para manejar las circunstancias que presentan un riesgo.

**2.8. Imparcialidad:** Criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos; sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones.

**2.9. No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.

**2.10. Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC).** Organismo que realiza servicio de Evaluación de la Conformidad

**Nota:** Un Organismo de Acreditación no es un OEC Organismo de Evaluación de la Acreditación

**2.11. Petición (P):** Es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera con respecto al producto o servicio

**2.13. Queja (Q):** Manifestación de insatisfacción hacia el Organismo OEC con respecto a la Prestación de un Servicio.

Expresión de insatisfacción, diferente de la Apelación, presentada por una persona u Organización a un Organismo de Evaluación de la Conformidad o a un Organismo de Acreditación, relacionada con las

|                                                                                   |                                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p>P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 4 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

actividades de dicho Organismo, para la que se espera una respuesta. ISO/IEC 17000 (versión vigente) Numeral 8.7.

#### **2.14. Riesgo:** Efecto de la Incertidumbre sobre los Objetivos.

Combinación de la Probabilidad de un Evento y su impacto

Posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto en los objetivos se mide en términos de su consecuencia y posibilidad.

**Nota 1.** Un efecto es una desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

**Nota 2.** Los objetivos pueden tener aspectos diferentes (por ejemplo financieros, salud y seguridad, y metas ambientales) y se pueden aplicar en niveles diferentes (estratégico, en toda la organización, en proyectos, productos y procesos).

**Nota 3.** A menudo el riesgo está caracterizado por la referencia a los eventos potenciales y las consecuencias o a una combinación de ellos.

**Nota 4.** Con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios en las circunstancias) y en la probabilidad (Likelihood) (véase el numeral 2.19) de que suceda.

**Nota 5.** Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad

**2.15. Sugerencia (recomendación):** Es un planteamiento o propuesta que presenta una parte interesada en mejorar el Servicio que presta el Organismo Evaluador de la Conformidad – OEC.

(Q= Queja, R= Reclamo, S= Sugerencia)

**PQA:** Procedimiento Queja y Apelación

El término "**debe**" se utiliza en este documento para indicar las disposiciones que, reflejan los requisitos de ISO/IEC 17020, o en algunos casos los requisitos para la operación de los organismos de acreditación con ISO/IEC 17011 que se consideran obligatorios.

El término "**debería**" se utiliza en este documento para indicar las disposiciones que, aunque no son obligatorias son proporcionadas por ILAC como un medio reconocido de cumplimiento de los requisitos.

|                                                                                   |                                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p>P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 5 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

El término "**puede**" se utiliza para indicar algo que está permitido. El término "podría" se utiliza para indicar una posibilidad o una capacidad.

Los **Organismos de Inspección** cuyos sistemas no sigan la orientación del "debería" en este documento ILAC, sólo serán elegibles para la acreditación si pueden demostrar a la entidad de acreditación que sus soluciones cumplen el numeral pertinente de la norma ISO/IEC 17020 de forma equivalente o mejor.

Las **Decisiones Adversas** para el Recurso de **APELACIÓN** pueden incluir:

- Rechazo a aceptar una Solicitud;
- Rechazo a proceder con una Evaluación / Inspección;
- Solicitudes de Acciones Correctivas (AC);
- Decisión respecto al resultado de la Inspección / Certificación de Inspección;
- Decisiones respecto a la gestión para la Certificación de la Inspección;
- Cualquier otra acción que impida el obtener la Certificación de Inspección.

El objeto de Apelación para la reconsideración de la Decisión tomada es durante:

- La **Prestación del Servicio de Inspección de 3ra Parte**:
  - Solicitudes de Acciones Correctivas (AC),
  - Cierre de no conformidades (NC) / Acciones correctivas (AC)
  - Informe de Inspección / Certificado de Inspección.

### 3. CONDICIONES GENERALES

Todos los canales y personal de la Empresa son válidos para la recepción de una Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación), pero cuando no sea por un medio escrito se le debe Informar al cliente/Persona/empresa que la presenta que el Único Medio Valido para iniciar el proceso es el medio escrito (Comunicado/Web/Correo) y de esta manera facilitar las comunicaciones con la parte que interpuso la Queja o Apelación desde el acuse de recibido, los informes del progreso y el resultado del tratamiento de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).

## 7.5 QUEJAS Y APELACIONES

|                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>El <b>Organismo de Inspección</b> MAIKO INGENIERIA S.A.S, debe disponer de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las Quejas y Apelaciones.</p>                                      |
| <p>Una descripción del proceso para el tratamiento de Quejas y Apelaciones debe estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.</p>                                                                  |
| <p>Cuando el <b>Organismo de Inspección</b> MAIKO INGENIERIA S.A.S recibe una Queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.</p> |

|                                                                                   |                                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p>P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 6 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

El **Organismo de Inspección** MAIKO INGENIERIA S.A.S debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del Proceso de Tratamiento de Quejas y Apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las Apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

## 7.6 PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

El proceso de tratamiento de Quejas y Apelaciones **QA** debe incluir como mínimo los siguientes elementos y métodos:

- a) Una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) y de decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta;
- b) El seguimiento y el registro de las Quejas y Apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;
- c) Asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

El **Organismo de Inspección** MAIKO INGENIERIA S.A.S recibe la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) y debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).

Siempre que sea posible, el **Organismo de Inspección** debe acusar recibo de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).

Debe facilitar a quien presente la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) los informes del progreso y del resultado del Tratamiento de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).

La Decisión que se comunicará a quien presente la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de Inspección que dieron origen a la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) (QA).

Siempre que sea posible, el **Organismo de Inspección** MAIKO INGENIERIA S.A.S debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) a quien presente la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).

El Procedimiento asegura que las **Quejas y Apelaciones** de los Clientes u otra parte Interesada sean recibidas y consideradas de manera Imparcial e Independiente, por parte de MAIKO INGENIERIA S.A.S. de forma que se resuelvan con Equidad.

En el caso de no ser resueltos favorablemente para el Cliente u otra parte interesada, MAIKO INGENIERIA S.A.S. indicará al titular las razones por la cual sostiene la Decisión tomada, sustentándola con Evidencias concretas.

MAIKO INGENIERIA S.A.S, informa a sus Clientes u otra parte interesada a través de las Condiciones Generales del Servicio de Inspección y la página web, que tiene a disposición el Procedimiento de **Quejas**

|                                                                                   |                                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p>P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 7 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

**(Q) y Apelaciones (A)**, para el caso del que el Cliente o la otra parte Interesada necesiten hacer uso de ello.

Todo Cliente de MAIKO INGENIERIA S.A.S respecto del cual el Comité de Certificación o Dirección Técnica haya tomado la Decisión de no certificar la inspección de un tanque estacionario / cisterna de distribución de GLP o una instalación de gas combustible de uso residencial o comercial podrá presentar **Apelación** contra esa Decisión, mediante un escrito dirigido al El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes, en el que se exponga el objeto de la misma y los puntos o cuestiones que fundamentan la Apelación.

La **Apelación** tiene como objeto que la(s) Persona(s) asignadas e imparciales revisen la Decisión tomada por el Comité que atestó o El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes (según corresponda) o de los resultados del Equipo Evaluador, a fin de que la modifique, la aclare o la revoque; y decida sobre continuar el proceso o el otorgamiento o mantenimiento de la Certificación.

1. 📅 Tiempo para que el Cliente comunique formalmente el recurso de **Apelación**: Cinco (5) días Calendario siguientes a la recepción de la comunicación que se Apela.

2. 📅 Plazo para que MAIKO INGENIERIA S.A.S responda el acuse de recibido y formalización de la QUEJA o APELACION son 3 días hábiles (Al recibir la Queja o Apelación debe diligenciar el **R-MKC-003** y además de acusar el recibido al mismo se le debe informar si hace falta algún tipo de dato para completar el formato **R-MKC-003**)

Nota: El tiempo estándar máximo para Identificar si es procedente o no, y comunicar a la parte interesada del PQA es de (3) días hábiles a partir de su fecha de presentación (Recepción).

3. 📅 Plazo para que MAIKO INGENIERIA S.A.S analice / evalúe y tome decisiones, Responda formalmente al Cliente, el resultado de la **APELACION** es de 15 días Hábiles (a partir del acuse de recibido)

**Nota:** Toda Queja / reclamo debe ser atendida, registrada, analizada y generara comunicación al cliente / persona / organización / etc que la comunicara, de las acciones, cambios, reconsideraciones, si es procedente o no, etc a los que haya tenido lugar su queja / reclamo. Los tiempos para dar respuesta serán los mismos mencionados para una Apelación.

4. Los Expertos que harán parte del Equipo/Panel/Comité o Grupo de persona para Decisión de la APELACION serán designados de acuerdo con la calificación y/o especialidad y que no hayan participado en la Decisión Apelada, ni en la evaluación/Inspección asociada al Cliente (Apelante).

La Designación se comunicará a los Expertos y se hará constar en los Registros.

La Designación no será informada previamente al Cliente que Apela.

5. El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes y el Dir. SG evalúan y/o valida en términos de criterios tales como su severidad, implicación de Seguridad, complejidad, impacto, a fin de asignar el responsable para la resolución de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación)

6. Las actividades de recepción, validación e investigación para la **PQA**, y para decidir las acciones que se tomaran para tratar la misma, debe tener en cuenta los resultados de las **PQA** previas similares.

Para el tratamiento de la PQA el Organismo debe tener en cuenta los resultados previos en actividades similares.

7. Cada PQA debe asegurar que se trata de manera constructiva, imparcial y oportuna, por medio de la vigilancia y visto bueno de la Alta Dirección en cada evento presentado; de igual forma, el Dir. SG debe presentar un Informe Trimestral que consigne los resultados y la validación de la gestión de los PQA a la Gerencia General y registrado en Control PQA y consolidados de AC, como insumo de Revisión por la Dirección.

8. El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes y el Dir. SG deben asegurar de que el personal que toma Decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de Apelación o Queja es diferente del que intervino en la Decisión objeto de la Apelación (**A**) o Queja (**Q**).

9. La prestación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.

10. El Procedimiento de Tratamiento de **PQA** debe tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que lo presenta y al objeto del mismo.

11. Este **PQA** no se apartará de los derechos legales de una Organización y/o parte Interesada

12. La metodología prevista garantiza que la Decisión a ser comunicada al denunciante o demandante sea elaborada por, o revisada y aprobada por individuo(s) que no participan en las actividades originales de Inspección en cuestión.

|                                                                                   |                                                        |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p align="right">P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 9 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

13. La petición, la investigación y la decisión sobre los recursos no dan lugar a las acciones discriminatorias contra la recurrente.

14. Este proceso estará sujeto a los requisitos de **Confidencialidad, Códigos de Ética y Buen Gobierno**

15. MAIKO INGENIERIA S.A.S debe informar al Apelante que éste, puede cuestionar la decisión al Panel/Comité de Apelación y avanzar la apelación al Organismo de Acreditación.

**Nota:**

Se establece que el formato **R-MKC-003-1** – Formalización de PQR y Apelaciones permitirá:

- Una mejor comunicación entre clientes (internos externos), partes interesadas, etc y el OIN.
- Aclaración para todas las partes de los tiempos de respuesta del OIN
- Mejor identificación de lo solicitado
- Claridad para quien desee instaurar una PQR – Apelación

#### 4. CONTENIDO

1. Al recibir una **Queja (Q)** o **Apelación (A)** a través de una llamada, página web, por correo físico o electrónico se le dará instrucciones al Cliente que debe diligenciar R-MKC-003-1 para formalizar la **Queja y/o Apelaciones** (según corresponda).

Si por alguna razón la QA ingresa por un canal diferente al formato **R-MKC-003-1**, internamente el área administrativa deberá diligenciarlo para pasarle la información al área correspondiente.

2. Cuando el Cliente envíe Registro totalmente diligenciado se procederá a revisar la **Queja (Q)** o **Apelación (A)** (según corresponda) y se controla en **R-MKC-009**, para el Control y Análisis de los siguientes ítems:

|                     |                                                               |                               |                                        |                                 |                           |                                                       |                                    |                       |      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|------|
| Nº                  | R-MKC-003<br>DILIGENCIADO?                                    | FECHA<br>QUEJA O<br>APELACION | Nº SERVICIO                            | TIPO DE SERVICIO<br>ALCANCE     | CLIENTE                   | CONTACTO                                              | CIUDAD                             | TEL / CEL             | MAIL |
| QUEJA/<br>APELACION | SE RELACIONA CON<br>LAS ACTIVIDADES<br>DE INSPECCION /<br>OIN | FECHA<br>ACUSO                | PERSONAS<br>OIN - INVOLUCRADAS / CARGO | RESPONSABLE(S)<br>INVESTIGACION | CONFLICTO DE<br>INTERESES | DESARROLLO<br>(INVESTIGACION, REUNION DE INFORMACION) | DECISION Y ACCIONES A<br>EMPRENDER | FECHA<br>NOTIFICACION |      |

- **Nº:** Anotar el ID de la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) que se recibe
- **Formato R-MKC-003** diligenciado: Anotar sí o no fue recibido
- **Fecha de Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación):** Fecha en la que fue recibida la Queja / Apelación.
- **Nº de Servicio:** Número del Servicio asignado al Cliente

- **Cliente:** Nombre del Cliente
  - **Contacto:** Nombre de la persona de contacto del Cliente
  - **Teléfono:** Número del teléfono / Móvil del contacto del Cliente
  - **E- mail:** E-mail del contacto del Cliente
  - **Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación):** Registrar Si es una Queja o una Apelación
  - Se Relaciona con las **Actividades de Inspección:** Anotar sí o no
  - **Fecha de acuso:** Fecha en la que se le responde al Clientes que su Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) fue recibida (acuso)
  - **Personas Involucradas y cargo:** Nombre de la personas involucradas en la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación)
  - **Responsable(s) Investigación:** Personas de OIN responsables de reunir y verificar toda la Información y análisis.
  - **Hay Conflicto de Intereses:** Si la persona Responsable de la investigación no ha sido empleado, ni a ha realizado asesoría al Cliente durante de los dos (2) años siguientes a la terminación de la Consultoría o el Empleo - (No hay Conflicto)
  - **Desarrollo:** Realizar una descripción de la Investigación realizada
  - **Decisión y Acciones a Empezar:** Registro de Decisión y las acciones que serán tomadas.
  - **Fecha de Notificación:** Fecha en la cual se notifica al Cliente la Decisión tomada por OIN para la Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación).
3. MAIKO INGENIERIA S.A.S debe realizar el acuse del recibido de la Queja o Apelación formalmente. El cual puede ser por: E-mail, carta, correo, teléfono, verbal.

4. Después de recibir la **Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación)**, MAIKO INGENIERIA confirmará:

Si es **Apelación:** se relaciona con Decisiones durante las actividades de Evaluación/Inspección y Certificación de Inspección.

Decisión de las Apelaciones interpuestas para oponerse a decisiones tomadas por Comité de Decisión o El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes.

Si es **Queja:** asociada a la calidad del Servicio de MAIKO INGENIERIA o su personal (Evaluadores/Inspectores) de las cuales es responsable y, si es así, debe tratarlas.

5. Si es **Sugerencia (recomendación)**, se realizara el mismo proceso de notificación del numeral 3, además se analizara si esta genera algún tipo de acción (P, C, OM), dejando evidencias de dicho análisis. Se utilizaran los mismos formatos especificados para las PQR
6. MAIKO INGENIERIA S.A.S es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una Decisión sobre la Apelación. Esta información puede consistir sin ser la única de los informes, listas de inspección, registros fotográficos, etc.
7. El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes y/o el Dir. SG evalúa y/o valida en términos de criterios tales como su severidad, implicación de Seguridad, complejidad, impacto, a fin de asignar el responsable para la resolución de la Queja (**Q**) o Apelación (**A**)
8. La Decisión que resuelve la **Queja (Q)** o la **Apelación (A)** debe ser tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las Actividades de Certificación relacionadas con Queja o la Apelación, a fin de asegurar la **Imparcialidad**.
9. Para garantizar que no existe Conflicto de Intereses, el Personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad Gerencial) que ha suministrado consultoría a un Cliente, o ha sido empleado de un Cliente, no debe ser asignado por el Organismo de Inspección para revisar ni aprobar la resolución de una Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación) para ese Cliente durante los dos (2) años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.
10. MAIKO INGENIERIA S.A.S suministra al reclamante/apelante una Notificación Formal sobre el resultado y la finalización del Recurso (**Queja, Apelación o Sugerencia (recomendación)**) mediante el registro **R-MKC-038** Carta Tratamiento de Queja (**Q**) o Apelación (**A**).
11. MAIKO INGENIERIA S.A.S debe emprender las acciones posteriores necesarias para Resolver la Queja o la Apelación.
12. Si transcurridos los Cinco (5) días calendario a la notificación de la **Decisión** que se apela, o las demás decisiones adversa definidas en este Procedimiento, y no se presenta Apelación, se entiende que el Cliente la acepta.
13. Contra las Decisiones que se adopte los designados para la Apelación, no procede nueva Apelación.
14. MAIKO INGENIERIA S.A.S entregará al Apelante, notificación de:

|                                                                                   |                                                                     |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b></p> | <p>P-MKC-006<br/>V: 06<br/>03/06/2025<br/>Pág. 12 de 16</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

- a) Resultado y finalización del proceso de Apelación
- b) Acciones posteriores pertinentes a la Decisión de Apelación
- c) Seguimiento a dichas acciones.

**16.** El usuario, parte interesada, etc que presente cualquier tipo de petición, Queja o Apelación tiene derecho a informar a los organismos de control tales como la superintendencia de industria y comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) o el ONAC ([www.onac.org.co](http://www.onac.org.co)).

### Reglas del Panel / Comité APELACIONES

El Comité de Apelaciones consistirá de tres (3) miembros y conformados de la siguiente forma:

- Presidente: Un (1) miembro de la Dirección.
- Un miembro Imparcial que será delegado por El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes y/o Dir. SG.
- Un Experto técnico / Inspector Nivel II, que no haya participado en la actividad Apelante.
- Un Experto técnico / Inspector de instalaciones de gas combustible de uso residencial y comercial con competencia laboral vigente, que no haya participado en la actividad Apelante cuando la apelación sea realizada a una instalación de gas combustible de uso residencial y comercial, nueva o en servicio.

### Funciones y Responsabilidades

#### El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes y/o Dir. SG

- Registrar las Apelaciones en **R-MKC-003**
- Luego de recibida la Apelación, El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes determinará si éste estuvo involucrado en el proceso que dio origen a la misma.
- En caso afirmativo, designará en su reemplazo a una persona independiente y calificada interna
- En caso negativo, podrá iniciar y participar en la investigación
- Identificar si es procedente o no
- Responder al Apelante que la Apelación ha sido recibida y será procesada.
- Investigar los motivos de la Apelación, revisar la apelación, los archivos asociados (revisión contractual, informes de Inspección / Certificación de Inspección, entre otros y los detalles de la Decisión de la misma).
- Designar y convocar al **Comité de Apelaciones**.
  - Identificar las personas involucradas dentro de las actividades relacionadas con la Apelación.
  - Determinar las personas encargadas para la Investigación, Tratamiento, Revisión, Aprobación y Toma de Decisiones de la Apelación (garantizando que sean diferentes a las que llevaron a cabo las Inspecciones y tomaron las Decisiones).
  - Enviar comunicación al Apelante del resultado y finalización del proceso de Apelación.

### **Reglas del Panel/Comité de Apelaciones**

- El Presidente del Comité de Apelaciones debe convocar a la reunión de Apelaciones.
- Los miembros del Comité de Apelaciones deben asistir (presencial o virtualmente) a la reunión convocada.
- El Presidente puede designar un Secretario para el Acta de Apelación.
- El Comité de Apelación debe mediar entre OIN y la entidad o persona que ha interpuesto la Apelación con el fin de tratar de resolverla.
- Reunir y verificar la información necesaria para alcanzar la Decisión (Adversa)
- Realizar la Investigación, Tratamiento, Revisión, Aprobación y Toma de Decisiones de la Apelación.
- Informar Decisión de Apelación al Gerente General - Dir. SG y a El Jefe de Recipientes GLP/Jefe de Redes

### **Restricciones de los Participantes**

Ninguno de los miembros del Comité de Apelaciones tendrá interés directo en el Cliente que levanta la Apelación o haber estado involucrado en los procesos de Evaluación / Inspección o toma de decisiones de Certificación de Inspección de la Apelación solicitada.

### **Derechos**

- Durante la reunión de Apelaciones, tendrán el derecho de presentar evidencia verbal y/o escrita basada en documentos sometidos previamente a revisión. Se mantendrá un Acta.
- El Comité de Apelaciones tendrá el derecho de convocar los servicios de Expertos en las áreas relevantes. Tales expertos serán independientes e Imparcial del Apelante y/o de la Decisión Adversa.

### **Acción del Comité de Apelaciones**

- En la reunión de Apelaciones, el Comité de Apelaciones decidirá si acepta o rechaza la Apelación. Tal decisión será aplazada únicamente bajo circunstancias excepcionales.
  - La Decisión del Comité de Apelaciones será unánime.
- Adoptarán por mayoría simple de los miembros asistentes a la sesión dejando constancia expresa Acta respectiva.

**Nota.** Cuando se presente empate, se pondera con mayor puntuación al Experto Técnico / Inspector (Imparcial) y el restante para los demás miembros.

- La Decisión del Comité de Apelaciones será transmitida al Apelante por escrito por el Director Técnico o quien el delegue del OIN.
- La decisión del Comité de Apelaciones será final.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Cualquier documentación o información de cualquier clase suministrada por el Cliente a MAIKO INGENIERIA S.A.S para propósitos de la Apelación, será mantenida por OIN, miembros de Panel/Comité

|                                                                                   |                                  |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>QUEJAS Y APELACIONES - QA</b> | P-MKC-006<br>V: 06<br>03/06/2025<br>Pág. 14 de 16 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|

y sus empleados como estrictamente Confidencial.

MAIKO INGENIERIA S.A.S, no permitirá que cualquier información suministrada sea copiada o revelada a una tercera persona sin consentimiento previo del Cliente, a menos que sea requerido por la Ley Colombiana.

## 5. REFERENCIA

ISO/IEC 17000

ISO/IEC 17020 (versión vigente) - ILAC P15 (versión vigente)

## REGISTROS

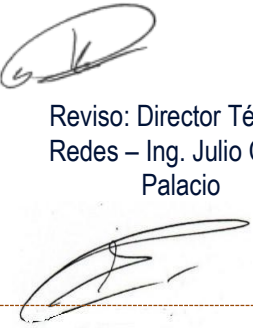
- **R-MKC-003** Registro de Queja y Apelación (QA)
- **R-MKC-003-1** – Formalización de PQR y Apelaciones
- **R-MKC-009** Control Quejas Q - Apelaciones (A)
- **R-MKC-038** Carta de Respuesta de QA
- **R-MKC-039** Acta Comité de Apelación (A)
- **R-MKC-005** Planes de Acción AC/AP
- **R-MKC-029** Consolidado Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora

## NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ley 1480 de Octubre 12 de 2011 Reglamenta Estatuto del Consumidor.

## CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA      | DESCRIPCION DEL CAMBIO                                                                                                                                                                       | VERSION | RESPONSABLE                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21/06/2016 | Edición Inicial / Creación Doc.                                                                                                                                                              | 01      | Aprobó:<br>Ing. Cesar Villalobos<br>Gerente General                                                                                          |
| 31/01/2018 | Documento conforme a los PCAC de los Hallazgos de Evaluación ONAC<br>Unificación en un solo Documento los Lineamientos para Q y A<br>Se elimina el IN-MKC-009 V1 Manejo de Quejas y Reclamos | 02      | Reviso:<br>Gerente Técnico / Dir. SGC                                                                                                        |
|            |                                                                                                                                                                                              |         | Aprobó:<br><br>Ing. Cesar Villalobos<br>Gerente General |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15/03/2019 | Inclusión del proceso para trata las <b>Sugerencia (recomendación)</b> , en el numeral 4, ítem 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 03 | Reviso:<br>Gerente Técnico<br><br>Aprobó:<br><br>Ing. Cesar Villalobos<br>Gerente General |
| 01-04-2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusión en el alcance del Coordinador de Operaciones.</li> <li>- Aclaración de tiempos trascurridos desde la formalización de la PQA y la contestación.</li> <li>- Creación de R-MKC-003-1 – Formalización de PQA</li> <li>- Inclusión de Petición en las definiciones</li> <li>- Inclusión de una Nota al final del numeral 3.</li> <li>- Inclusión de Nota después de tablas de comité</li> <li>- Inclusión de ítem 16 del numeral 4</li> <li>- Ampliación en los canales de comunicación en ítem 1 del numeral 4</li> <li>-</li> </ul> | 04 | Reviso:<br>Gerente Técnico<br>Aprobó:<br><br>Ing. Cesar Villalobos<br>Gerente General   |
| 2022-10-24 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se cambia el término Gerente Técnico a Director Técnico.</li> <li>-Se retira del procedimiento la frase: "negar, retirar, suspender o reducir el alcance de su Certificación", ya que no aplica para la inspección.</li> <li>-Se elimina el numeral 13 del capítulo 4. Contenido.</li> <li>-Se incluye en comité de Apelaciones el experto técnico para la inspección de instalaciones de gas combustible de uso residencial y comercial.</li> </ul>                                                                                         | 5  | Reviso: Director Técnico<br>Redes – Ing. Julio Cesar Palacio<br>                        |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   | Aprobó: Ing. Cesar Villalobos -<br>Gerente General                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3-06-2025 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza el procedimiento P-MKC-006 con relación a quienes llevan a cabo las revisiones frente a las quejas y apelaciones</li> <li>- Se Actualiza el cargo del Director Técnico por el nuevo cargo según el Organigrama como Jefe de Recipientes GLP</li> <li>- Se actualiza el cargo del Director de Redes por el nuevo cargo según el Organigrama como Jefe de Redes</li> <li>- Se actualiza los cargos de los Suplentes del Director Técnico y Director Técnico de Redes por el nuevo cargo según el Organigrama como Suplente de la Dirección Técnica de Tanques de GLP/Suplente De La Dirección Técnica De Inspección De Instalaciones De Gas Combustible</li> </ul> | 6 | <br>Reviso: Jefe de Redes –<br>Ing. Julio Cesar Palacio<br><br><br>Aprobó: Ing. Cesar Villalobos -<br>Gerente General |