

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como propósito describir de manera integral las instrucciones para la gestión del servicio de inspección, cubriendo todas las etapas del proceso: captación, ejecución, cierre y reporte.

Incluye las actividades relacionadas con la protección de la imparcialidad, la confidencialidad, el manejo y trazabilidad de la información, así como la administración de los informes de inspección en concordancia con los lineamientos establecidos por la NTC-ISO/IEC 17020.

Asimismo, se definen las directrices para garantizar un servicio óptimo al cliente, desde el primer contacto hasta la finalización del proceso, estableciendo un protocolo de atención y un control general del servicio prestado.

Toda la información obtenida durante la inspección es considerada de propiedad del cliente y se maneja como confidencial. También se considera confidencial la información relacionada con el cliente que sea obtenida por fuentes distintas a éste. Con el fin de garantizar que las personas involucradas en el proceso de inspección mantengan confidencialidad de la información recolectada durante las actividades realizadas.

El Organismo de Inspección se hace responsable de ser independiente e imparcial en todas las actividades de inspección.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios de inspección prestados por Interventoría de Colombia de Gas (ICGAS S.A.S) cubiertos por el alcance de acreditación vigente, para inspección de instalaciones internas de gas combustible para edificaciones Residenciales, Comerciales en servicio y nuevas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Técnico 90902 del 24 de octubre de 2013 (para instalaciones nuevas aplica el numeral 4, 4.1., 4.2 y Anexo 2; para instalaciones existentes aplica el Anexo 2) y la Resolución 41385 del 07 de diciembre de 2017 del Ministerio de Minas y Energía.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC-ISO-IEC 17020:2012
- Resolución 90902 de 2013
- Resolución 41385 de 2017
- Resolución CREG 059 de 2012
- Resolución 14837 de 2017

4. DEFINICIONES

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de gas combustible para uso residencial, bien como propietario del inmueble en donde se presta dicho servicio, o como receptor directo del mismo.

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

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



Revisión Periódica: Es una actividad de inspección de las Instalaciones en Servicio correspondiente a la etapa de mantenimiento de las instalaciones. Debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad, cumpliendo el procedimiento único de inspección definido en el Reglamento y dentro de los plazos determinados en la Resolución CREG 059 de 2012 o aquella que la modifique o sustituya.

Organismo Nacional de Acreditación: Es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

Organismo de Inspección Acreditado: organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas.

Inspección: 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.

Imparcialidad: Presencia de objetividad. Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que se han resuelto a fin de no influir negativamente en las actividades posteriores del organismo de inspección. Otros términos que son útiles para transmitir el elemento imparcialidad son: independencia, ausencia de conflictos de intereses, ausencia de sesgos, ausencia de prejuicios, neutralidad, equidad, actitud abierta, ecuanimidad, desapego, equilibrio.

Distribuidor de gas combustible por redes (distribuidor): Quien presta el servicio público domiciliario de distribución de gas combustible.

Defecto no Crítico: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado catalogado como tal en el procedimiento único de inspección, el cual conlleva incumplimiento de los requisitos estipulados en el Reglamento Técnico.

Defecto Crítico: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado catalogado como tal en el procedimiento único de inspección que en el Reglamento se describe, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que, según los criterios establecidos en el Reglamento Técnico, puede conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al usuario por parte del distribuidor.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



Certificado de Conformidad: De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

Acta de inspección: Registro de la actividad de inspección de instalaciones de gas.

Gas Natural: El gas natural es un hidrocarburo mezcla de gases ligeros de origen natural. Principalmente contiene metano, y normalmente incluye cantidades variables de otros alcanos, y a veces un pequeño porcentaje de dióxido de carbono, nitrógeno, ácido sulfhídrico o helio. Su fórmula Química es CH₄

Gas Propano o GLP: El propano es un hidrocarburo alifático que dispone de tres átomos de carbono. Con fórmula química C₃H₈, el propano forma parte de los alcanos ya que dispone únicamente de átomos de hidrógeno y de carbono vinculados a través de enlaces simples.

SICERCO: Sistema de Comunicación de Certificados de Conformidad. Plataforma dispuesta por la superintendencia de industria y comercio.

5. GENERALIDADES

5.1 Imparcialidad

ICGAS S.A.S declara que todas sus actividades de inspección de instalaciones abastecidas con gas combustible se realizan resguardado la imparcialidad en todos sus niveles. Iniciando con las condiciones para la prestación del servicio tal como se describe en este procedimiento.

Cualquier miembro del organismo deberá informar a un superior la presencia de un riesgo a su imparcialidad con el fin de registrarlo en la matriz de riesgos y evaluar la manera de mitigarlo o eliminarlo.

La compañía ICGAS S.A.S, por medio de su política de imparcialidad, independencia y confidencialidad declara que:

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



- ICGAS S.A.S Actúa como Organismo de Inspección de Instalaciones residenciales y comerciales abastecidas con gas combustible Tipo A, conforme lo dicta la Norma NTC ISO/IEC 17020:2012.
- El organismo de Inspección es independiente de las partes involucradas.
- El organismo de Inspección, y su personal responsable de llevar a cabo la inspección, No es diseñador, productor, proveedor, instalador, comprador, propietario, usuario o responsable del mantenimiento de los ítems que inspecciona, ni el representante autorizado de ninguna de esas partes.
- El organismo de Inspección y su personal no se compromete con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección en particular, no deben estar relacionados directamente con el Diseño, Producción, Suministro, Instalación, uso o mantenimiento de los Elementos Inspeccionados, o similares en la competencia.
- La alta dirección se compromete a salvaguardar la Imparcialidad, Independencia y confidencialidad.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



5.2 Confidencialidad

Toda la información obtenida durante la inspección es considerada como confidencial. También se considera confidencial la información relacionada con el cliente que sea obtenida por fuentes distintas a éste. En el informe de Inspección se establece el compromiso con el cliente de mantener la confidencialidad de su información. De igual manera en el momento que se atiende la solicitud del servicio, así como cuando se concluye la revisión se indicará al usuario que esta información se divulgará al distribuidor del servicio, a la superintendencia de industria y comercio por medio de la plataforma SICERCO y de ser requerida, al ente acreditador (ONAC).

Todo el personal debe firmar la declaración de imparcialidad, independencia y confidencialidad FR-025. En caso que el OEC por ley deba divulgar información confidencial, el cliente deberá ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

En caso de notificar al cliente, la persona encargada es la Gerencia OEC

Toda información sobre la cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) se tratará como información confidencial.

Todos los empleados deberán firmar el acuerdo de confidencialidad el cual está asociado al contrato que se firme cuando inicie actividades laborales con el OEC, Formato FR-025 declaración de imparcialidad, independencia y confidencialidad

El organismo de inspección en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, solicita autorización para continuar con el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



6. CONDICIONES DEL SERVICIO

Las condiciones para la prestación del servicio, son brindadas por medio de atención personalizada, y se dará de la misma manera, indiferente del medio por el cual se haya captado la solicitud del servicio, estas comunicadas por el inspector a través del formato FR-002 Condiciones del Servicio.

ICGAS S.A.S posee diversos medios por los cuales los usuarios pueden acceder a información sobre el organismo y sus servicios, estos son:

Vía telefónica Medio
escrito

Vía Mail (correo electrónico).

Página Web

WhatsApp

Las solicitudes del servicio como ya se menciona pueden ser atendidas por diversos medios, el OEC dará atención a cada una de las solicitudes, con base a la capacidad del organismo establecida de acuerdo al número de inspectores, equipos e

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

infraestructura de la compañía. De esta manera se agendarán de la manera más adecuada, y se dará atención optima a cada cliente.

6.1 Validación de Capacidad y Alcance

El personal encargado de la atención al cliente deberá validar tanto la capacidad como el alcance respecto a la solicitud de servicios recibidos, antes de emitir una confirmación en la programación.

1. Validación de capacidad

El OEC validara que no se exceda el número de operaciones a realizar por día, De acuerdo con el análisis de capacidad instalada Formato FR-052.

2. Validación de Alcance:

El OEC indica que el alcance para la prestación de los servicios de inspección, es inspección de instalaciones internas de gas combustible para edificaciones Residenciales, Comerciales en servicio y nuevas

Nota: A través del formato FR-052 Informe de Capacidad se define el estudio de capacidad del organismo de inspección.

El alcance acreditado para el organismo, podrá consultarse por medio de la página Web: <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados/buscador-por-organismo>

Sin embargo, a continuación, se presenta una tabla de clasificación resumida, que permitirá identificar si el servicio se encuentra dentro del alcance del OEC.

ITEM	TIPO INSPECCIÓN	TIPO INSTALACIÓN
1	Inspección Previa (Nueva)	Residencial
2	Inspección Previa (Nueva)	Comercial
3	Inspección Reformadas	Residencial
4	Inspección Reformadas	Comercial
5	Inspección Periodica (Existente)	Residencial
6	Inspección Periodica (Existente)	Comercial
7	Inspección Línea Matriz Nueva	Residencial
		Comercial
8	Inspección Línea Matriz Existente	Residencial
		Comercial

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



El alcance cubre el término de Gases Combustibles: Gas natural y GLP.

El tipo de instalación podrá validarse por medio de consulta directa al usuario sobre las indicaciones descritas por el distribuidor a través de la cuenta de servicios o factura.

6.2 Condiciones del Servicio de Inspección.

Se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones para la prestación del servicio de inspección:

- La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad
- Se debe tener acceso a toda la instalación
- Se debe tener acceso al centro de medición

PRIMERA. - OBJETO. Es la prestación del servicio de inspección de instalaciones de gas por parte de **ICGAS S.A.S.** conforme a la normativa legal colombiana.

SEGUNDA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ENTRE PROVEEDOR Y CLIENTE

- **ICGAS S.A.S.** realiza la inspección de acuerdo a las resoluciones 90902 y 41385 emitidas por el Ministerio de Minas y Energía, la cual es de libre consulta por parte del CLIENTE.
- El pago deberá en todos los casos ejecutarse antes del inicio del proceso de inspección, de manera que esta se realice salvaguardando la objetividad y no se generen conflictos de interés, de acuerdo al resultado de inspección.
- En caso de encontrar defectos durante la inspección, **ICGAS S.A.S.** debe reportarlos al distribuidor de gas, quien tomará las acciones que estipula la ley. Las reparaciones a que haya lugar están a cargo del CLIENTE, adicional **ICGAS S.A.S.** no está autorizado para realizarlas ni para recomendar personas o empresas para que las realice.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



- Para los casos donde se genere una segunda visita de inspección EL CLIENTE, luego de realizar las reparaciones con personal competente, debe comunicarse con **ICGAS S.A.S.** y solicitar la nueva inspección.
- Para realizar la inspección EL CLIENTE debe garantizar el acceso a todos los recintos por donde se encuentre el trazado de la tubería, así como donde hayan instalados los artefactos.
- **ICGAS S.A.S.** comunicará al distribuidor, el resultado de la inspección, en los tiempos establecidos por la ley vigente.
- **ICGAS S.A.S.** guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE y le dará tratamiento de acuerdo con la ley. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente.
- Toda queja o apelación derivada de la inspección, puede ser presentada por parte del CLIENTE, al CONTRATISTA, de forma escrita en la Calle 39b sur # 87 C -13 en la ciudad de Bogotá o al correo electrónico pqr@icgas.com.co
- En todo caso, las condiciones serán remitidas y presentadas de manera física o digital por medio del inspector quien las informará antes de iniciar con la revisión y dará explicación de las mismas de ser necesario. Estas se encuentran consignadas en el formato FR-002.

6.3 Responsabilidades Frente al Distribuidor y al Usuario

La resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía establece en su Anexo 3 numeral 5 Plazos para que los Organismos de Certificación y de inspección acreditados informen al distribuidor, Una vez realizada cualquiera de las revisiones a que hace referencia el presente reglamento, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar al distribuidor, dentro de los 2 días calendario siguientes, anexando el correspondiente Certificado de Conformidad, o el informe de resultados de inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con el numeral 6.3 del artículo 1° del reglamento técnico 90902.

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



De acuerdo con lo anterior, si durante la inspección se presenta defectología, es necesario, realizar una visita complementaria para verificar que los defectos identificados en una primera visita de inspección hayan sido corregidos. El usuario debe dar aviso de tal situación al organismo para poder generar visita complementaria.

El Organismo puede reconectar el servicio para hacer la inspección de usuarios que se hayan suspendido a causa de defectos encontrados en revisiones anteriores y que ya hayan sido corregidos. Una vez realizada la inspección, el Organismo debe suspender nuevamente el servicio. Una vez reconectada temporalmente la instalación se debe avisar de esta operación al distribuidor dentro de los plazos establecidos en la Resolución 9 0902 de 2013.

En caso de hallar defectos No Críticos el organismo se encarga de hacer llegar la información al Distribuidor. Tal informe no incluye el certificado de conformidad. El inspector debe informar al usuario de los plazos para resolver los defectos según establece la Resolución 9 0902 de 2013.

6.3.1 Reporte al distribuidor resultado de Inspección

Para surtir el proceso de revisión periódica se le entrega al distribuidor correspondiente un reporte de los resultados de inspección según aplique y bajo las condiciones establecidas en la Resolución 059 de CREG y 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía. Tal información se refiere a defectos críticos y no críticos hallados, y Certificados de Conformidad de las instalaciones inspeccionadas.

Que	Plazo	Medio de Comunicación	Responsable
Se informe el resultado de evaluación de la conformidad de la Instalación. Conforme y No Conforme	2 días calendarios siguientes a la ejecución de la visita	Plataforma Distribuidor y/o Correo Electrónico	Coordinación Administrativa y/o Auxiliar Administrativo

ELABORÓ COORDINADOR ADMINISTRATIVO	REVISÓ DIRECTOR TECNICO	APROBÓ GERENTE GENERAL
---------------------------------------	----------------------------	---------------------------

6.4 Reporte de Sicerco

El organismo será el encargado de realizar el reporte a la plataforma SICERCO (sistema de información de certificados de conformidad) dentro de los plazos máximos establecidos por medio de la resolución 14837 de 2017.

Que	Plazo	Medio de Comunicación	Responsable
Informe de inspección Con Resultado Conforme	15 días hábiles a partir de la fecha de expedición del informe de inspección	Plataforma de Sicerco	Coordinación Administrativo y/o auxiliar Administrativo

- En el caso de que se presenten fallas en la plataforma de SICERCO, la coordinación de calidad se comunicara con la SIC, por los canales correspondientes ya sea teléfono o correo electrónico, con el fin de resolver las incidencias presentadas.

7. CAPTACIÓN DE SOLICITUDES, PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO A OPERACIONES.

La captación de solicitudes de servicio de inspección, como se menciona en el numeral 6, puede provenir de diversos medios, sin embargo, en todos los casos serán atendidos o remitidos al auxiliar administrativo quienes realizarán la respectiva programación

Las solicitudes del servicio se registran, controlan y verifican por medio del formato FR-019 Gestión de Operaciones, diligenciando cada una de las casillas dispuestas en la sección 1 (Información sobre el servicio). Así para la asignación de las operaciones el auxiliar operativo relacionase las visitas asignadas al inspector en el formato FR-020. Es importante indicar el tipo de Gas que abastece la instalación a inspeccionar, esto debido a que se debe planificar con antelación y poder asignar el equipo necesario para una adecuada ejecución del procedimiento de inspección.

7.1 Acuerdo comercial con firmas instaladoras

Cuando se presenten solicitudes por parte de firmas constructoras o instaladoras del producto a inspeccionar, se deben ofrecer las condiciones descritas por medio del formato FR-021 Acuerdo comercial, este deberá darse a conocer por el medio que el cliente disponga, mail, físico, y deberá ser firmado por los clientes habituales del organismo, se comunicara una única vez, o cuando sea modificado o actualizado. La firma de este acuerdo será una exigencia para iniciar labores con el cliente.

7.2 Anexo A. Enfoque funcional.

El enfoque funcional del proceso de inspección de instalaciones abastecidas con gas combustible de uso residenciales y comerciales, involucra todos y cada uno de los pasos necesarios para ofrecer un excelente servicio y permite analizar cada área que se involucra en la generación del producto, siempre buscando la satisfacción del cliente. Ver documento. FR-022.

8. FORMATOS ASOCIADOS

- FR-021 Acuerdo comercial
- FR-022 Enfoque funcional
- FR-019 Gestión de agendas
- FR-025 declaración de imparcialidad, independencia y confidencialidad se firma por cada trabajador.
- FR-002 Condiciones del Servicio

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Responsable	Descripción
01-06-2021	1	Coord. Calidad	Emisión
23/01/2023	2	Director técnico	Cambio se incluyen cargos administrativos en el proceso, se cambió dirección para recepción de quejas o apelaciones de manera escrita.

CÓDIGO: PR-009
VERSIÓN: 3
FECHA: 03-06-2025

GESTIÓN DEL SERVICIO



03-06-2025

3

Coord.
Adminis
trativo

Se ajusta numeral 1 objeto
Se ajusta numeral 2 alcance
Se indica que el formato FR-025 declaración de imparcialidad, independencia y confidencialidad se firma por cada trabajador.
Se ajusta numeral 5.1.1 Imparcialidad para describir los requisitos que debe cumplir el OEC como organismo de inspección TIPO A
Se ajusta numeral 6.1 Validación de capacidad instalada, referencia el alcance actual del OEC y referenciando el informe de capacidad instalada.
Se ajusta de forma general el numeral 6.2 condiciones del servicio.
Se ajusta numeral 6.3 responsabilidades frente al distribuidor y al usuario
Se ajusta numeral 6.4 Reporte de Sicerco
Se incluye en el numeral 8 los formatos asociados
Se incluye en el numeral 9 el control de cambios

ELABORÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

REVISÓ
DIRECTOR TECNICO

APROBÓ
GERENTE GENERAL