

PROCEDIMIENTO

PROC-7.5-CHECK

REVISIÓN 3




QUEJAS Y APELACIONES




PETROCHECK

SERVICIOS Cía. Ltda.

"Certificando con calidad desde 1997"

ELABORADO POR: ISABEL ROMERO	REVISADO POR: ING. FABIAN DIAZ	APROBADO POR: ING. JUAN CARLOS FLORES
Firma:  Fecha: 20 / 02 / 2017	Firma:  Fecha: 20 / 02 / 2017	Firma:  Fecha: 20 / 02 / 2017

 <p>PETROCHECK SERVICES Cia. Ltda. "Certificando con calidad desde 1997"</p>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES	PROC-7.5- CHECK	Revisión N°3
		FEB/2017	Contenido: 07 páginas
		Original(X)	Copia N°()

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de Referencia
5. Responsabilidad
6. Procedimiento de quejas
7. Procedimiento de apelaciones
8. Seguimiento de quejas y apelaciones
9. Imparcialidad y Objetividad
10. Confidencialidad
11. Anexos
 - 11.1 **ANEXO N° 01** "REG-CHECK-7.5A Registro de quejas y apelaciones".
 - 11.2 **ANEXO N° 02** "REG-CHECK-7.5B Registro de Acciones tomadas para quejas y apelaciones"
 - 11.3 **PROC-8.5.2/3-CHECK "Acciones Correctivas y/o Preventivas"**
 - 11.4 **ANEXO N° 03 Registro de Modificaciones.**

 <p>PETROCHECK SERVICES Cía. Ltda. "Certificando con calidad desde 1997"</p>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES	PROC-7.5- CHECK	Revisión N°3
		FEB/2017	Contenido: 07 páginas
		Original(X)	Copia N°()

1. Objetivo:

El presente procedimiento describe la metodología para dar tratamiento a las quejas y apelaciones presentadas por los clientes de PETROCHECK SERVICES CÍA. LTDA. y, establecer las acciones apropiadas para corregir las inconformidades.

2. Alcance:

El presente procedimiento se aplica para todas las actividades que realiza PETROCHECK en las que tiene relación directa con los clientes.

3. Definiciones:

Cliente: Cualquier persona u organización que recibe un servicio proporcionado por PETROCHECK.

Quejas: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo.

Apelación: Es un mecanismo mediante el cual el cliente objeta cualquier decisión o acción de PETROCHECK, respecto a los resultados de un servicio o los resultados de un reporte.

Acción Correctiva: Acción inmediata tomada para eliminar la causa de una insatisfacción u otra situación indeseable, para prevenir recurrencia.


Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una insatisfacción potencial u otra situación potencialmente indeseable, con tal de prevenir su ocurrencia.

4. Documentos de referencia:

- Manual de calidad. Apartado 7.5 y 7.6
- **Cláusula 7.5 y 7.6 de la Norma NTE INEN-ISO/IEC 17020 vigente**

5. Responsabilidad:

- **La alta dirección de PETROCHECK deberá tener conocimiento de las quejas y/o apelaciones recibidas; así como, la gestión de las mismas y las respuestas emitidas a los clientes.**
- **El Personal de PETROCHECK que recibiera**, por los medios establecidos, una queja y/o apelación, deberá trasladarlas al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para que se inicie la investigación o gestión requerida.
- **Responsable del SGC:**
Debe gestionar, **en coordinación con el área y funcionario involucrado en la queja y/o apelación, e inclusive con el cliente si**

 <p>PETROCHECK SERVICES Cia. Ltda. "Certificando con calidad desde 1997"</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES</p>	<p align="center">PROC-7.5- CHECK</p>	<p align="center">Revisión N°3</p>
		<p align="center">FEB/2017</p>	<p align="center">Contenido: 07 páginas</p>
		<p align="center">Original(X)</p>	<p align="center">Copia N°()</p>

fuere necesario, para analizar las causas y proponer las alternativas que permitan tomar las acciones necesarias para su solución. Además, deberá mantener actualizados los registros de las Quejas y/o Apelaciones.

6. Procedimiento de quejas:

La gestión de las quejas y/o apelaciones deberá seguir la siguiente metodología:

A) Recepción de Quejas

Cualquier cliente, proveedor o parte afectada que desee realizar una queja a la empresa PETROCHECK, respecto al servicio o reportes entregados, puede hacerlo por los siguientes medios: personal, telefónicamente o a través del portal web de PETROCHECK (www.petrocheck.com.ec), enviando un mensaje o utilizando el formato "REG-CHECK-7.5A Registro de quejas y apelaciones".

B) Notificación al cliente

Una vez receptada la queja, el responsable del SGC deberá comunicar o notificar al remitente que la queja ha sido recibida y que se gestionará conforme nuestro sistema de calidad. Además, se aprovechará para pedir más elementos de juicio que permita realizar una investigación más objetiva de la queja y/o apelación.

El responsable del SGC, determinará si la queja emitida por el cliente procede o, si es únicamente un comentario sobre la apreciación del servicio

En el caso de que se determine como una queja, PETROCHECK, le dará el seguimiento correspondiente y realizará las investigaciones necesarias, las mismas que no deben dar lugar a ningún tipo de discriminación.

En el caso de que, realizadas las averiguaciones adicionales pertinentes, se determine que no procede como una queja, el responsable del SGC se comunicará con el remitente de la queja, mediante correo electrónico u oficio, para comunicarle la decisión, indicando las razones por las cuales no se gestionó la queja, esto en un plazo no mayor a 15 días;

- Si el remitente de la queja está de acuerdo, el caso se cierra.
- Si el remitente de la queja no está de acuerdo, y presenta más argumentos para su queja, el caso será transferido al Gerente General, para su respectiva evaluación y disposiciones al respecto.

Cuando sea posible, el Responsable del SGC de PETROCHECK o su asistente, deberá mantener informado al cliente, sobre el avance del proceso de atención de la queja.

 PETROCHECK <small>SERVICIOS Cia. Ltda</small> <small>"Certificando con calidad desde 1997"</small>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES	PROC-7.5- CHECK	Revisión N°3
		FEB/2017	Contenido: 07 páginas
		Original(X)	Copia N°()

C) Investigación de la queja

1. El responsable del SGC evaluará **la queja recibida** y solicitará toda la información posible sobre la misma. Mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con el cliente, se encontrará la mejor alternativa para dar la mejor solución posible.
2. Para realizar el análisis de la queja se lo hará con el formato "REG-CHECK-7.5B Registro de Acciones tomadas para quejas y apelaciones", donde se analizará el caso y se determinará las soluciones pertinentes y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente.
3. Los reclamos y/o quejas, de los clientes son tomadas como No Conformidades en el SGC, y deberán ser registradas en el formato PCK-ACP-001 "Formato de solicitud de acciones correctivas y/o preventivas", registro que incluye el tipo de acción (preventiva/correctiva) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el procedimiento "**Acciones Correctivas y Preventivas**" **PROC-8.5.2/3-CHECK**.
4. Al responsable del SGC o, a la persona encargada de la solución de la queja, le corresponde asegurarse que las quejas sean resueltas en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja emitida por parte del cliente. El responsable del SGC notificará al cliente mediante correo u oficio los resultados de la queja.


7. Procedimiento de apelaciones

a) Recepción de apelaciones

Cualquier cliente, proveedor o parte afectada que desee realizar una apelación a la empresa PETROCHECK, respecto al servicio o reportes entregados y/o al resultado de una queja, puede realizar una apelación **en cualquier momento, luego de recibidos los resultados** y hacerlo por los siguientes medios: personal, telefónicamente o **a través del** portal web de PETROCHECK (www.petrocheck.com.ec), **enviando un mensaje o utilizando** el formato "REG-CHECK-7.5A Registro de quejas y apelaciones".

b) Investigación de la apelación

1. El responsable del SGC evaluará **la apelación recibida** y solicitará toda la información posible sobre la misma. Luego, mediante reuniones con las personas del área involucrada y de ser posible con el cliente, se encontrará la mejor alternativa y solución.

 PETROCHECK <small>SERVICIOS Cia. Ltda</small> <small>"Certificando con calidad desde 1997"</small>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES	PROC-7.5- CHECK	Revisión N°3
		FEB/2017	Contenido: 07 páginas
		Original(X)	Copia N°()

2. Para realizar el análisis de la apelación se lo hará con el formato "REG-CHECK-7.5B Registro de Acciones tomadas para quejas y apelaciones", donde se analizará el caso y se determinará las soluciones pertinentes y los resultados se guardarán en la carpeta correspondiente.
3. Las apelaciones de los clientes son tomadas como No Conformidades en el SGC, y deberán ser registradas en el formato PCK-ACP-001 "Formato de solicitud de acciones correctivas y/o preventivas", registro que incluye el tipo de acción (preventiva/correctiva) que se llevará a cabo para cerrar la no conformidad según el procedimiento "**Acciones Correctivas y Preventivas**" PROC-8.5.2/3-CHECK.
4. Al responsable del SGC o, a la persona encargada de la solución de la apelación, le corresponde asegurarse que la misma sea resuelta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la apelación emitida por parte del cliente.

El responsable del SGC notificará al cliente mediante correo u oficio los resultados de la misma.

8. Seguimiento de quejas y apelaciones

Como parte del seguimiento de las quejas y apelaciones los registros de las mismas serán revisados en la reunión de la alta gerencia.

9. Imparcialidad y Objetividad


La queja y/o apelación será revisada, analizada y aprobada por el representante del SGC.

Cuando el representante del SGC se encuentre involucrado en la queja y/o apelación; PETROCHECK se asegurará de la imparcialidad de la investigación de la misma, mediante la participación de un miembro de la alta dirección o de otra persona que no esté involucrada con las actividades relacionadas con la queja y/o apelación.

La investigación y las acciones que se tomen para resolver la queja y/o apelación, serán analizadas y tratadas de igual manera para todo el que la presente, sin discriminar a las partes interesadas que pudieran verse afectadas por la queja y/o apelación presentada.

10. Confidencialidad

Toda información o documentación que el cliente haya proporcionado a PETROCHECK para efecto de la queja y/o apelación, será mantenida bajo estricta confidencialidad.

 PETROCHECK <small>SERVICIOS Cia. Ltda</small> <small>"Certificando con calidad desde 1997"</small>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O APELACIONES	PROC-7.5- CHECK	Revisión N°3
		FEB/2017	Contenido: 07 páginas
		Original(X)	Copia N°()

11. ANEXOS

11.1 ANEXO N° 01 "REG-CHECK-7.5A Registro de quejas y/o apelaciones".

11.2 ANEXO N° 02 "REG-CHECK-7.5B Registro de Acciones tomadas para quejas y apelaciones".

11.3 PROC-8.5.2/3-CHECK "Acciones Correctivas y Preventivas"

11.4 ANEXO N° 03 Registro de Modificaciones.

ANEXO N° 03 REGISTRO DE MODIFICACIONES

No REVISION	TIPO DE MODIFICACION	REVISADO	APROBADO	FECHA
1	ORIGINAL	FD	JCF	JUN-2015
2	ACTUALIZACIÓN	FD	JCF	JUN-2016
3	REVISIÓN	FD	JCF	FEB-2017