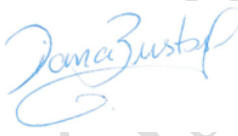








<b>Departamento:</b>	Departamento de QHSE
<b>Documento:</b>	Procedimiento Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones
<b>Código del Documento:</b>	EP-QC-PRO-009

Versión	Fecha de Actualización	Elaborado – Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
04	15 Agosto 2016	Ing. Diana Bustos	Ing. Diana Bustos	Ing. Luis Cabrera Polo
				
		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
		<b>Fecha:</b> 15 Agosto 2016	<b>Fecha:</b> 15 Agosto 2016	<b>Fecha:</b> 15 Agosto 2016

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 2 de 13

### Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
1. Propósito y Alcance .....	3
2. Referencias Normativas .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades:.....	4
5. Actividades .....	4
5.1. Quejas y Apelaciones .....	4
5.1.1. Recepción de Quejas y/o Apelaciones .....	5
5.1.2. Aseguramiento de las Acciones Tomadas.....	7
5.1.3. Seguimiento y Registro de Quejas y/o Apelaciones.....	8
5.1.4. Aseguramiento de tomar acciones apropiadas para las quejas y/o apelaciones .	9
5.1.5. Finalización del proceso de Quejas y Apelaciones.....	10
5.2. Sugerencias .....	10
5.2.1. Recepción de Sugerencias.....	10
5.2.2. Análisis de Factibilidad .....	10
5.3. Consultas .....	11
5.3.1. Recepción de Consultas.....	11
5.3.2. Investigación y Respuesta .....	11
5.4. No Discriminación y Confidencialidad.....	12
<b>6. Control de Registros .....</b>	<b>13</b>

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 3 de 13

### 1. Propósito y Alcance

El presente procedimiento define y establece los mecanismos de comunicación y los métodos para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones que se hagan sobre el servicio prestado por ENGIPETROL S.A; con el fin de aumentar la percepción y conocer los reclamos de los clientes.

Este procedimiento aplica a todas las áreas que se encuentran en el alcance de Sistema de Gestión de Calidad, durante la actividad de seguimiento y medición de sus procesos y el resultado de los mismos, cubre desde determinar las características a evaluar, analizar la información, iniciar acciones en caso de que un cliente presente una queja y/o apelaciones, y el seguimiento de las mismas.

### 2. Referencias Normativas


Los documentos citados a continuación son indispensables para la aplicación de este documento:

- ISO/IEC 17020:2012      Evaluación de la conformidad
- EP-QC-PRO-004      Acciones Correctivas y Preventivas
- EP-QC-FORM-009-01      Solicitud Quejas, consultas, sugerencias y apelaciones
- EP-QC-FORM-009-02      Análisis de Quejas y Apelaciones

### 3. Definiciones

Para fines del presente procedimiento se aplican los siguientes términos y definiciones:

- **Queja:** comunicación en forma de reclamo, molestia o disgusto sobre la insatisfacción del cliente en relación con el servicio recibido.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 4 de 13

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

#### 4. Responsabilidades:


RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se encarga de aprobar el presente documento.</li> </ul>
Analista de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debe aplicar el presente documento en su totalidad cada vez que se presente una queja o apelación. Además de receptar, recopilar información, analizar y, en conjunto con las áreas involucradas, dar la solución pertinente al cliente.</li> <li>▪ Revisar y actualizar el presente procedimiento en caso de ser necesario; y encargarse de que el resto de responsables de cada proceso cumpla con el adecuado uso del mismo.</li> </ul>
Responsables de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar al Departamento de Calidad en caso de presentarse una queja, sugerencia, consultas o apelación.</li> </ul>

#### 5. Actividades

El cliente o demás partes interesadas que presenten una queja o apelación deberán seguir el presente procedimiento, que se encuentra dividido en cuatro principales categorías: quejas o apelación, consultas y sugerencias.

##### 5.1. Quejas y Apelaciones

Cuando un cliente o algún otro individuo se encuentra insatisfecho con respecto a una o varias partes del servicio que provee ENGIPETROL S.A., contemplado desde el contacto inicial del cliente con la empresa hasta la entrega del servicio y posterior facturación, o cuando un cliente no se encuentra satisfecho con alguna acción de Engipetrol S.A., puede realizar una queja.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 5 de 13


Así mismo, cuando un cliente se encuentre insatisfecho con las decisiones tomadas por ENGIPETROL S.A., con relación al informe o los resultados de la inspección, puede presentar una apelación manifestando su no conformidad.

#### **5.1.1. Recepción de Quejas y/o Apelaciones**

La(s) queja(s) pueden ser receptadas de diferentes maneras, tales como:

- *Queja por escrito*, esta puede ser entregada en las oficinas de Engipetrol (Quito-Coca, según las direcciones de la página web). El que realiza la queja puede hacerlo en formato de carta, o llenado el formato de Solicitud Quejas, Sugerencias Consultas y Apelaciones (*EP-QC-FORM-009-01*), la misma que está disponible en la página web de la empresa (*www.engipetrol.com*).
- *Queja por medio de la página web*, la persona o entidad que realiza la queja puede hacerlo ingresando a la página web de Engipetrol S.A. (*www.engipetrol.com*), se selecciona la pestaña “CONTACTO” y del listado desplegable que aparece se escoge “Quejas”, se coloca el correo electrónico de la persona que pone la queje y en el mensaje se detalla la queja. Las posibles quejas o apelaciones que se hicieren por medio de la página web, deben ser revisadas al menos 1 vez a la semana por el Departamento de QHSE.
- *Queja Vía correo electrónico*, dentro de la misma página web se tiene el correo electrónico (*gerencia.quito@engipetrol.com*), el cual es el encargado de recibir las quejas.
- *Queja verbal*, si alguien se queja verbalmente, la persona que recepta dicha queja debe informarlo al Departamento de QHSE para que éste gestione la queja y la registre adecuadamente.


Todas las quejas, sin importar el método utilizado por la persona que realizó la queja, son enviadas al Departamento de QHSE para que continúe con el

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 6 de 13

proceso de quejas. *Adicionalmente, el Analista de Calidad será el encargado de enviar un acuse de recibido vía escrita o vía correo electrónico, con el fin de sustentar que se recibió la queja o apelación.*

Por otro lado, para presentar una apelación el cliente debe llenar la solicitud (EP-QC-FORM-009-01) Solicitud de Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones, en la cual se llenará una breve descripción de la apelación y posteriormente deberá ingresar la solicitud y entregarla en las oficinas Quito o en las oficinas Coca, adjuntando su escrito de apelación contra el dictamen técnico, el cual debe contener como mínimo para su tramitación la siguiente información y documentación:

- Dirigirse al Gerente General
- Nombre o denominación del cliente, y en su caso del representante legal.
- Correo electrónico para recibir notificaciones y las personas autorizadas para tal fin.
- Datos que identifiquen el dictamen técnico que se apela y la fecha en que le fue notificado o tuvo conocimiento del mismo.
- Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio técnico le causen agravio.
- Lugar y fecha del escrito de apelación.
- Firma del representante legal
- Dicho escrito debe acompañarse con la siguiente información:
  - Copia del RUC y Nombramiento del Representante Legal
  - Copia simple del dictamen técnico que apela y de su notificación.
  - La documentación que ofrezca como pruebas, que tengan relación inmediata y directa con el dictamen técnico que apela.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 7 de 13

También puede enviar la apelación a los correos electrónicos ubicados en la página web de la empresa ([www.engipetrol.com](http://www.engipetrol.com)).

Las apelaciones podrán ser presentadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes después de haber recibido el informe de inspección; si transcurrido este plazo, la organización no presenta apelaciones, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.


#### 5.1.2. Aseguramiento de las Acciones Tomadas

El Departamento de QHSE es el encargado de verificar y validar si la queja y/o apelación es aceptable o si es resultado de ajustes al proceso de servicio, desconocimiento o dudas del cliente en cuanto a la prestación del servicio.

Para lo cual, el encargado del departamento de QHSE podrá llamar o comunicarse con quien puso la queja para investigarla, aclararla y posteriormente analizar su gestión.

Dentro de las actividades en las que se puede clasificar la queja, se encuentran, pero no se limitan a:

- **Pagos y Cobranzas:** se refiere a todas las actividades que están relacionadas a los pagos a proveedores y cobranzas a los clientes.
- **Inspección:** se refiere a todas las actividades que se presentan en el proceso de inspección, como por ejemplo, emisión del informe de inspección, métodos de inspección utilizados, herramienta inspeccionada, entre otros.
- **Servicio al Cliente:** se refiere a todas las actividades que están relacionadas con el contacto directo con el cliente que pueden generar una queja.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 8 de 13

Una vez que se ha clasificado la actividad a la cual pertenece la queja se debe determinar el proceso de tratamiento o corrección de la misma con un encargado del Departamento de QHSE conjuntamente con el responsable del proceso del cual se presentó la queja o apelación. *Para el área de inspección, se debe tener en cuenta que la persona responsable del proceso no haya participado en las actividades de inspección de donde se originó la queja o apelación, si fuere el caso.*


Posteriormente, el Departamento de QHSE, debe evaluar el plan de acción que se va a realizar. Para ello se debe aplicar lo descrito en el procedimiento "Acciones Correctivas y Preventivas" (EP-QC-PRO-004) según sea el caso. Con el plan de acción listo, se llevan a cabo las acciones correctivas o preventivas necesarias, siendo responsable de dichas acciones el responsable del proceso donde se aplicó las acciones correctivas, y el Analista de Calidad será el encargado de la supervisión y verificación del cumplimiento de las acciones propuestas.

En el caso de apelaciones se procederá de la misma forma que en el caso de Quejas, teniendo en cuenta que esta debe pasar por el Gerente General quien será el responsable de determinar las acciones a seguir.

### **5.1.3. Seguimiento y Registro de Quejas y/o Apelaciones**

Dentro del procedimiento (EP-QC-PRO-004) Acciones Correctivas y Preventivas se detalla el seguimiento del plan de acción, mismo que es realizado por un encargado del departamento de QHSE, y las fechas de realización de este seguimiento también se encuentran detalladas en el formato de acciones correctivas y preventivas, (EP-QC-PRO-004-01 y EP-QC-PRO-004-02).



	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 9 de 13

Adicionalmente, para poder darle un mejor seguimiento a las quejas o apelaciones recibidas, éstas deben ser registradas en el formato (*EP-OP-FORM-009-01*) Solicitud de Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones. Este registro debe estar almacenado junto con las acciones correctivas y/o preventivas tomadas, de manera digital y/o física de acuerdo a lo que el encargado de calidad crea conveniente.


Finalmente, en el documento (*EP-QC-FORM-009-02*) Análisis de Quejas y apelaciones se deberá registrar la queja y la apelación con el fin de tener un cuadro de resumen de la incidencia de quejas.

#### **5.1.4. Aseguramiento de tomar acciones apropiadas para las quejas y/o apelaciones**

Cuando el encargado de QHSE realiza las verificaciones y seguimiento del plan de acción de las quejas, debe verificar que dichas acciones se hayan cumplido apropiadamente y que los resultados obtenidos hayan ayudado a la eliminación de las causas que provocaron la queja verificando que dichas causas no hayan vuelto a suceder.

De proceder la apelación el Departamento de QHSE deberá considerar las acciones para solucionar el problema, que pueden ser:

- Rectificación del informe, explicando las causas por las que se rectificó. En caso de sustituir el informe se realizará una anotación en el nuevo informe de que existieron cambios y su código de reporte deberá indicar que es un informe corregido. Se solicitará al cliente el informe con errores y se lo archivará en la carpeta del respectivo cliente.
- Coordinar una nueva inspección, (pudiendo considerarse el no cobro, cobro parcial o cobro total).

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04      Página 10 de 13

- La anulación de la factura.

El tiempo para contestar el estado de la queja y/o apelación por parte del cliente no deberá exceder los siete (7) días hábiles a partir de la recepción por parte del Departamento de QHSE.

#### **5.1.5. Finalización del proceso de Quejas y Apelaciones**

- Una vez que se tenga la decisión sobre estos dos tipos especiales de requerimientos se notificará formalmente al solicitante de la decisión tomada y las acciones realizadas.
- En caso de ser necesario ENGIPETROL S.A., facilitará a quien presente lo queja o apelación, los informes del progreso y del tratamiento de la queja o apelación.


### **5.2. Sugerencias**

#### **5.2.1. Recepción de Sugerencias**

La sugerencia receptada puede ser por escrito en el formato (*EP-QC-FORM-009-01*) Solicitud Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones, verbalmente o por el buzón virtual de la página web de ENGIPETROL S.A. Cuando se recibe una sugerencia es preciso analizar la factibilidad de la misma.

#### **5.2.2. Análisis de Factibilidad**

Para analizar la factibilidad de la sugerencia del cliente, se debe mantener una reunión con las áreas involucradas y llegar un acuerdo sobre la sugerencia. En caso de que la sugerencia del cliente sea factible es necesario seguir el procedimiento: (*EP-QC-PRO-004*) Acciones Correctivas y Preventivas, según sea el caso.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04
		Página 11 de 13

### 5.3. Consultas


#### 5.3.1. Recepción de Consultas

- Al recibir una consulta se debe llenar el formato anteriormente mencionado (*EP-QC-FORM-009-01*) Solicitud Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones, de esta manera se abre el caso y se presenta una respuesta oportuna a la consulta. La consulta puede ser receptada por escrito o por el buzón virtual de la página web de ENGIPETROL S.A.
- El buzón virtual deberá ser revisado por el Departamento de QHSE por lo menos una vez a la semana.
- En caso de que la consulta realizada por el cliente sea por teléfono y pueda ser respondida inmediatamente, el presente documento no tiene aplicación. Para consultas realizadas telefónicamente que no pueden ser respondidas inmediatamente, pero si el mismo día, el presente documento no tiene aplicación.
- La consulta debe ser respondida en un plazo de 3 días laborales para la investigación y decisión sobre las acciones a seguir.

#### 5.3.2. Investigación y Respuesta

El Departamento de QHSE debe reunir y verificar toda la información necesaria para contestar la consulta del cliente. Para esto debe examinar con el área o las áreas involucradas la evidencia de lo consultado. Se pedirá a los involucrados que presenten toda la información requerida que tengan disponible.

Esta información recolectada debe ser notificada al cliente. La notificación deberá ser realizada vía e-mail para que quede constancia de la respuesta.

	<b>DEPARTAMENTO DE QHSE</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES EP-QC-PRO-009</b>	
	Última actualización: 15 Agosto 2016	Versión: 04      Página 12 de 13

#### **5.4. No Discriminación y Confidencialidad**

La petición, la investigación y las decisiones relativas a las apelaciones, quejas o sugerencias deben evitar acciones discriminatorias contra el recurrente.

COPIA CONTROLADA

## 6. Control de Registros

NOMBRE	ARCHIVO					DISPOSICIÓN FINAL
	RESPONSABLE	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	USUARIOS	
1. Solicitud de Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones	Departamento de QHSE	Digital o físico depende del medio de recepción	Quito	5 años	Responsables de Procesos	Eliminación
2. Registro de Quejas y apelaciones	Departamento de QHSE	Digital	Quito	5 años	Departamento de QHSE	Eliminación