

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES	ENG-P030	
		Fecha: 28/08/2024	
		Rev. 03	Página 1 de 17

	
Departamento:	Departamento de QHSE
Documento:	Procedimiento Quejas, Sugerencias, Consultas y Apelaciones
Código del Documento:	ENG-P030

REVISIONES Y APROBACIONES

Versión	Fecha de Actualización	Elaborado – Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01	08/02/2019	Sebastián Yanez	Fausto Arellano	Luis Cabrera Polo
02	15/11/2022	Jefferson Ordóñez	Alejandro Cabrera	Luis Cabrera
03	28/08/2024	Jefferson Ordóñez	Alejandro Cabrera	Luis Cabrera Polo
		<i>J. Ordóñez</i>	<i>Alejandro Cabrera</i>	<i>Luis Cabrera</i>
		Fecha: 28/08/2024	Fecha: 28/08/2024	Fecha: 28/08/2024

CONTROLES Y CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificaciones
00	15-08-2016	Primera publicación del documento
01	08-02-2019	Exclusión de la Norma ISO 17020
02	15/11/2022	Inclusión de directrices para quejas del personal fuera de la cadena de mando
03	28/08/2024	Revisión General del documento. Actualización norma Q1, 10th Ed. Actualización de código. Revisión e Inclusión metodología ISO 10002

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

No.	Punto de uso	Medio / lugar de almacenamiento	Usuarios
1	Toda la organización	Digital / Drive / Físico	Todo el personal

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE.....	3
3	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, RENDICIÓN DE CUENTA	3
4	REFERENCIA NORMATIVA	4
5	DEFINICIONES	5
6	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	5
6.1	NUESTROS PRINCIPIOS RECTORES	5
6.2	EL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES.....	7
6.2.1	COMUNICACIÓN	8
6.2.2	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O APELACIONES	8
6.2.3	EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA	11
6.2.4	INVESTIGACIÓN DE QUEJA – ABORDAR	12
6.2.5	SEGUIMIENTO DE LA QUEJA / RECLAMACIONES	12
6.2.6	RESPUESTA A LA QUEJA.....	13
6.2.7	COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN	15
6.2.8	CIERRE DE LA QUEJA	15
6.2.9	MANTENIMIENTO Y MEJORA DE QUEJAS.....	15
6.3	SUGERENCIAS.....	16
6.3.1	RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS.....	16
6.3.2	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	16
6.4	CONSULTAS.....	17
6.4.1	RECEPCIÓN DE CONSULTAS.....	17
6.4.2	INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA	17
6.5	NO DISCRIMINACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD	17

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 3 de 17

1 OBJETIVO

Definir y establecer los mecanismos de comunicación y los métodos para recibir, evaluar, tomar decisiones y atender las quejas, apelaciones, consultas o reclamos que se hagan sobre el servicio prestado por Engipetrol, sus actividades o entorno de trabajo; con el fin de aumentar la percepción, conocer y abordar los reclamos de las partes interesadas.

2 ALCANCE

Este documento es Aplicable a todas las áreas que se encuentran en el alcance de SGC, y para las partes interesadas externas.

Todos los usuarios, clientes, proveedores, trabajadores y entes pueden aplicar este procedimiento y este proceso, en virtud de que la organización pueda solventar cualquier evento.

Este documento aborda los siguientes aspectos de la tramitación de quejas:

- Mejorar la satisfacción del cliente mediante la creación de un entorno centrado en el cliente que esté abierto a la retroalimentación (incluidas las quejas), la resolución de las quejas recibidas y la mejora de la capacidad de la organización para mejorar sus productos y servicios, incluido el servicio al cliente;
- La participación y el compromiso de la alta dirección mediante la adquisición y el despliegue adecuados de recursos, incluida la formación del personal;
- Reconocer y abordar las necesidades y expectativas de los reclamantes;
- Proporcionar a los reclamantes un proceso de tramitación de quejas abierto, eficaz y fácil de utilizar;
- Analizar y evaluar las quejas con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios, incluido el servicio al cliente;
- Auditar el proceso de tramitación de quejas;
- Revisar la eficacia y la eficiencia del proceso de tramitación de quejas.

Este documento no se aplica a las disputas remitidas para su resolución fuera de la organización ni a las disputas relacionadas con el empleo.

3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, RENDICIÓN DE CUENTA

RESPONSABLE. – El jefe QHSE tiene la responsabilidad de generar, editar o actualizar el presente documento de acuerdo con los objetivos propuestos por la organización en función de cumplir y satisfacer los requerimientos del Cliente, Legales y demás aplicables de manera

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
	Rev. 03		Página 4 de 17

consistente. Estas actividades deben ser notificadas y autorizadas por el Representante de la Dirección. Cuando se hayan efectuado las aprobaciones respectivas, el jefe QHSE debe informar y comunicar a todos los niveles de la organización.

Todos los trabajadores de la organización tienen la responsabilidad de cumplir este documento sin ninguna alteración, así como de brindar recomendaciones al mismo de ser necesario en todos los aspectos tanto de Calidad, Seguridad y ambiente.

Todas las partes interesadas tienen la responsabilidad de hacer uso de este documento y podrán según consideren hacer uso de este documento difundido y disponible a las partes interesadas.

AUTORIDAD. – El Representante de la Dirección, a través de sus gestiones, autoriza o declina las actividades realizadas sobre el presente documento, para satisfacer el objetivo del mismo.

El representante de la dirección tiene la autoridad de seleccionar y brindar celeridad a cualquier queja, sugerencia, consulta y apelación de acuerdo a la gravedad; para lo cual el personal que éste asigne deberá trabajar sobre dicho tema.

RENDICIÓN DE CUENTAS. – Todo el personal es llamado a rendir cuenta a la organización - cuando esta así lo considere – por el resultado del cumplimiento o incumplimiento a este documento; así como la atención o no de la llegada de solicitudes.

4 REFERENCIA NORMATIVA

- API Specification Q1, 10th Edition; Specification for Quality Management system Requirement for Manufacturing Organization for the Petroleum and Natural Gas Industry; Errata 1; 4.1.5. Communication; 4.1.5.1. Internal; 4.1.5.2. External;
- API Spec Q2, 2nd Edition, JANUARY 2022, Requisitos para el Sistema de gestión de calidad para las organizaciones de prestación de servicios para la industria del Petróleo y gas natural; 4.1.5. Communication;
- ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos; 5.1 Liderazgo y compromiso; 7.4. Comunicación; 8.2.1 Comunicación con el cliente; 10.2 No conformidad y acción correctiva; Anexo B (informativo);
- ISO/IEC 17020; 2ND Edition, Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección; 7.5 Quejas y apelaciones; 7.6 Proceso de quejas y apelaciones;

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES	ENG-P030	
		Fecha: 28/08/2024	
		Rev. 03	Página 5 de 17

- ISO 10002:2018; Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations; items applicable.

5 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.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Más conceptos, por favor consultar ISO 10002.

6 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.1 NUESTROS PRINCIPIOS RECTORES

Se recomienda respetar los principios rectores establecidos a continuación para gestionar las quejas de forma eficaz y eficiente.

Compromiso:

Engipetrol se compromete activamente a definir e implementar un proceso de manejo de quejas.

Capacidad:

Engipetrol pone a disposición recursos suficientes para el manejo de quejas y se deben asignar a este, y se deben gestionar de manera eficaz y eficiente.

Transparencia:

El proceso de manejo de quejas debe comunicarse a los clientes, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Se debe proporcionar a los reclamantes individuales información adecuada sobre el manejo de su queja.

Accesibilidad:

El proceso de tramitación de quejas debe ser de fácil acceso para todos los denunciantes. Se debe facilitar información sobre los detalles de la presentación y resolución de quejas. El proceso de tramitación de quejas y la información complementaria deben ser fáciles de entender y utilizar. La información debe estar redactada en un lenguaje claro. La información

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 6 de 17

y la asistencia para presentar una queja deben estar disponibles en cualquier idioma o formato en que se hayan ofrecido o proporcionado los productos y servicios, incluidos formatos alternativos, como letra grande, Braille o cinta de audio, de modo que ningún denunciante se vea en desventaja. Ver numeral 6.2.2.

Capacidad de respuesta:

Engipetrol aborda las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al manejo de quejas. Mediante el documento Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas, ENG-F172.

Objetividad:

Cada queja se aborda de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de manejo de quejas. Más información, revisar Anexo D de ISO 1002:2018.

No Cargos:

El acceso al proceso de manejo de quejas debe ser gratuito para el reclamante, sea interno o externo.

Integridad de la información:

Engipetrol garantiza que la información sobre la tramitación de sus quejas sea precisa y no engañosa, y que los datos recopilados sean pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.

Confidencialidad:

La información de identificación personal relativa al reclamante debe estar disponible cuando sea necesaria, pero solo con el fin de abordar la queja dentro de la organización y debe protegerse activamente de su divulgación, a menos que el cliente o el reclamante consientan expresamente su divulgación o la ley exija su divulgación.

Enfoque centrado en el cliente:

Engipetrol adopta un enfoque centrado en el cliente interno y externo con respecto al manejo de las quejas y está abierta a la retroalimentación.

Responsabilidad:

Engipetrol establece y mantiene la rendición de cuentas por las decisiones y acciones relacionadas con el manejo de quejas, así como la presentación de informes al respecto.

Mejora:

El aumento de la eficacia y eficiencia del proceso de manejo de quejas es un objetivo permanente de Engipetrol.

Competencia:

Engipetrol cuenta con personal competente necesario para el manejar quejas.

Oportunidad:

Las quejas deben manejarse tan rápidamente como sea posible dada la naturaleza de la queja y del proceso utilizado.

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

6.2 EL PROCESO DE 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, 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, puede realizar una queja.

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



	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 8 de 17

6.2.1 COMUNICACIÓN

La información relativa al proceso de tramitación de las reclamaciones está compilado y descrito en este procedimiento, que a su vez está a disposición de los clientes internos/externos, partes interesadas por los canales y medios oficiales de la organización. Esta información está en un lenguaje claro y, en formularios accesibles para todos, de modo que ningún reclamante se vea perjudicado.

En este documento encontrará información tales como:

- Dónde pueden presentarse las reclamaciones (ver numeral 6.2.2 a);
- Cómo pueden presentarse las reclamaciones (ver numeral 6.2.2 b);
- Qué Información que debe proporcionar el reclamante, (ver numeral 6.2.2 c);
- El proceso de tramitación de las reclamaciones; ver numeral 6.2.2.
- Los plazos asociados a las distintas etapas del proceso; ver numeral 6.2.6
- Las opciones de reparación del reclamante, incluidos los medios externos (ver numeral 6.2.6 y 6.2.8);
- Cómo puede el reclamante obtener información sobre el estado de la reclamación, ver numeral 6.2.5)

6.2.2 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O APELACIONES

Al notificar la queja inicial, esta debe registrarse con información complementaria (adjuntos). El formulario de la queja inicial debe identificar la solución solicitada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el manejo eficaz de la queja, incluyendo:

- Una descripción de la queja y los datos complementarios pertinentes;
- La solución solicitada;
- Los productos y servicios o las prácticas relacionadas de la organización sobre las que se ha presentado la queja;
- La fecha límite para una respuesta;
- Datos sobre las personas, el departamento, la sucursal, la organización y el segmento de mercado, etc.;
- Las medidas inmediatas adoptadas (si las hubiere).

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 9 de 17

- a. **Dónde:** Las quejas pueden ser receptadas en varios sitios, tales como:
- **De manera física:** Ser entregada en las oficinas de Engipetrol (Ecuador: Quito, Coca; Colombia: Barrancabermeja-Bogotá, Perú: Bretaña) según las direcciones de la página web). También a través de buzón de sugerencias físicos ubicados en la base.
 - **De manera digital:** Completando un formulario en el Website: <https://engipetrol.com/engipetrol-s-a-quejas/>. En el literal b, los medios digitales son receptados por personal competente y designados para la recepción.
- b. **Cómo:** Las quejas pueden ser presentadas de varias maneras, tales como:
- **Modo Físico:** Por escrito; puede hacerlo en formato de carta, o llenado el formulario Manejo De Quejas, Reclamos, Participación Y Consulta Por Partes Interesadas, ENG-F065 o Uso de buzones físicos.
 - **Modo Digital/Virtual:** Completando el formulario disponible en el Website de Engipetrol: <https://engipetrol.com/engipetrol-s-a-quejas/>
 - **Modo Digital/App/QR:** Completando el formulario de quejas y apelaciones, sugerencias y consultas mediante el código QR.
Mediante el enlace:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeedkvfyxGbRyAnLnEd7vTxLn116E-iyEPOJDureretL3GdA/viewform?usp=sf_link
o el QR:
-
- **Modo Digital/correo electrónico:** Describiendo su queja y adjuntando (.pdf) el formulario para descarga ENG-F065 disponible en el Website al mail: calidad@engipetrol.com; sales@engipetrol.com; gerencia.quito@engipetrol.com; con Asunto: Queja, Reclamo, Apelación, Consulta o Sugerencia, cualquiera que aplique.
 - **Modo verbal:** si alguien tiene una queja, sugerencia, consulta y apelación, puede hacerlo personalmente, la persona encargada puede ser: Supervisor inmediato, jefe

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
	Rev. 03		Página 10 de 17

QHSE, Personal HSE, Gerencia o cualquier personal directivo; quienes a su vez transmitirá al Dpto. QHSE para control y seguimiento y registro.

- c. **Qué información adicional:** El que presenta una queja, apelación, consulta, sugerencia (QACS) debe adjuntar información complementaria necesaria, tales como fotografías, reportes o cualquier otra información que considere relevante para el estudio.
- d. **¿Cuándo?:** *Aplica para únicamente para apelaciones;* 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.

NOTAS:

Esta recepción de quejas aplica también para el personal de la empresa quien, puede expresar sin miedos y saltando la cadena de mando, cualquier queja, malestar, inquietud, pregunta, hacia los directivos de la empresa. Estricta confidencialidad se va manejar para quienes deseen expresar alguna queja.

El buzón de quejas será manejado únicamente por el personal QHSE, quien, con imparcialidad, ni temor, y con todo el respeto hacia la persona y hacia la organización podrá gestionar y transmitir hacia la Alta dirección para su posterior gestión y seguimiento. No se realizará ningún acto de atemorizar o represalia alguna hacia ningún trabajador de Engipetrol. Los buzones de quejas y sugerencias son ubicados en lugares accesibles a los trabajadores y no tendrá cámaras visibles hacia ellos.

Engipetrol brinda accesibilidad al personal a todos los niveles de la organización.

Para el personal de Engipetrol, no es requerimiento obligatorio realizar el llenado del form ENG-F065 para que sea atendido, cualquier documento por más simple que pueda ser completado por un trabajador es mérito de atención y gestión, inclusive por encima de las quejas presentadas por los clientes.

6.2.2.1 ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA

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 proceso de quejas.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES	ENG-P030	
		Fecha: 28/08/2024	
		Rev. 03	Página 11 de 17

Se deberá acusar recibo de cada queja al reclamante inmediatamente (por ejemplo: teléfono o correo electrónico). Esta actividad la puede hacer cualquier persona que recibe la queja por cualquier medio.

NOTA: En el caso de los buzones físicos para el personal, serán revisados por personal QHSE cada semana en caso de que haya notas en ellos y los tiempos de respuesta o lectura no deberán superar las 24 horas. Quejas de índole personal o delicadas que son referidas al personal deben ser tratadas inmediatamente por los representantes de la empresa.

6.2.3 EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

Tras su recepción, cada queja debe evaluarse inicialmente en función de criterios como la gravedad, las consecuencias para la seguridad, la complejidad, el impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Las quejas deben abordarse con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las cuestiones importantes de salud y seguridad deben procesarse de inmediato.

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. Pagos a trabajadores, etc.
- **Producción/Servicio:** se refiere a todas las actividades que se presentan en el proceso de brindar el producto y/o servicio.
- **Servicio al Cliente:** se refiere a todas las actividades que están relacionadas con el contacto directo con el cliente que pueden generar una queja.
- **Asuntos internos:** Relacionados a temas inherentes al personal o que se trate de un daño hacia la organización. Este ítem cubre cualquier acción que un trabajador considere que está siendo vulnerado tanto, física, psicológicamente, y que atente contra su integridad personal y laboral.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
	Rev. 03		Página 12 de 17

6.2.4 INVESTIGACIÓN DE QUEJA – ABORDAR

Se deben hacer todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información relevantes que rodean una queja. El nivel de investigación debe ser proporcional a la gravedad, la frecuencia de ocurrencia y la severidad de la queja.

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 representante QHSE conjuntamente con el responsable del proceso del cual se presentó la queja o apelación.

Quejas de índole reservadas del personal, serán tratadas con el mismo tenor, con discreción, Responsabilidad del Representante QHSE y la alta dirección.

Posteriormente, el jefe QHSE, debe evaluar el plan de acción que se va a realizar. Seguir lo indicado en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora, ENG-P026 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 jefe QHSE realizará 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.

6.2.5 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA / RECLAMACIONES

El jefe QHSE debe hacer un seguimiento de la reclamación desde su recepción inicial y durante todo el proceso hasta que el reclamante quede satisfecho o se tome la decisión final.

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.

Se debe facilitar al reclamante un estado actualizado de la reclamación cuando lo solicite y a intervalos regulares, al menos en el momento de los plazos preestablecidos. Se debe tratar a

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
			Rev. 03 Página 13 de 17

los reclamantes con cortesía y mantenerlos informados del progreso de su reclamación a lo largo del proceso de tramitación de reclamaciones.

El reclamante puede dar seguimiento a sus asuntos mediante solicitud vía mail: calidad@engipetrol.com; sales@engipetrol.com; gerencia.quito@engipetrol.com; o mediante solicitud o preguntas verbales/telefónicas, etc.

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.

Con la apertura de las acciones correctivas / preventivas necesarias, se da continuidad y seguimiento a las fechas ahí indicadas. Responsabilidad del jefe QHSE. Al documento Acciones Correctivas o Preventiva respectivamente, se debe adjuntar el documento de queja visto en numeral 6.2.2. para mejor seguimiento o tracking.

En los Controles de KPIs, se registran las quejas, reclamaciones y apelaciones con el fin de tener un cuadro de resumen de la incidencia de quejas. Eso se analiza en el KPI, ENG-BD005.

El seguimiento de las quejas, reclamaciones, sugerencias, consultas y participación es el documento, ENG-BD003. En él se muestran los estatus.

6.2.6 RESPUESTA A LA QUEJA

Tras una investigación y acciones adecuados, la organización debe ofrecer una respuesta, por ejemplo: corregir el problema y evitar que vuelva a ocurrir en el futuro. Si la queja no se puede resolver de inmediato, se debe tratar de una manera que permita su resolución efectiva lo antes posible (Ver diagrama a continuación).

La política de la organización sobre la provisión de respuestas puede incluir:

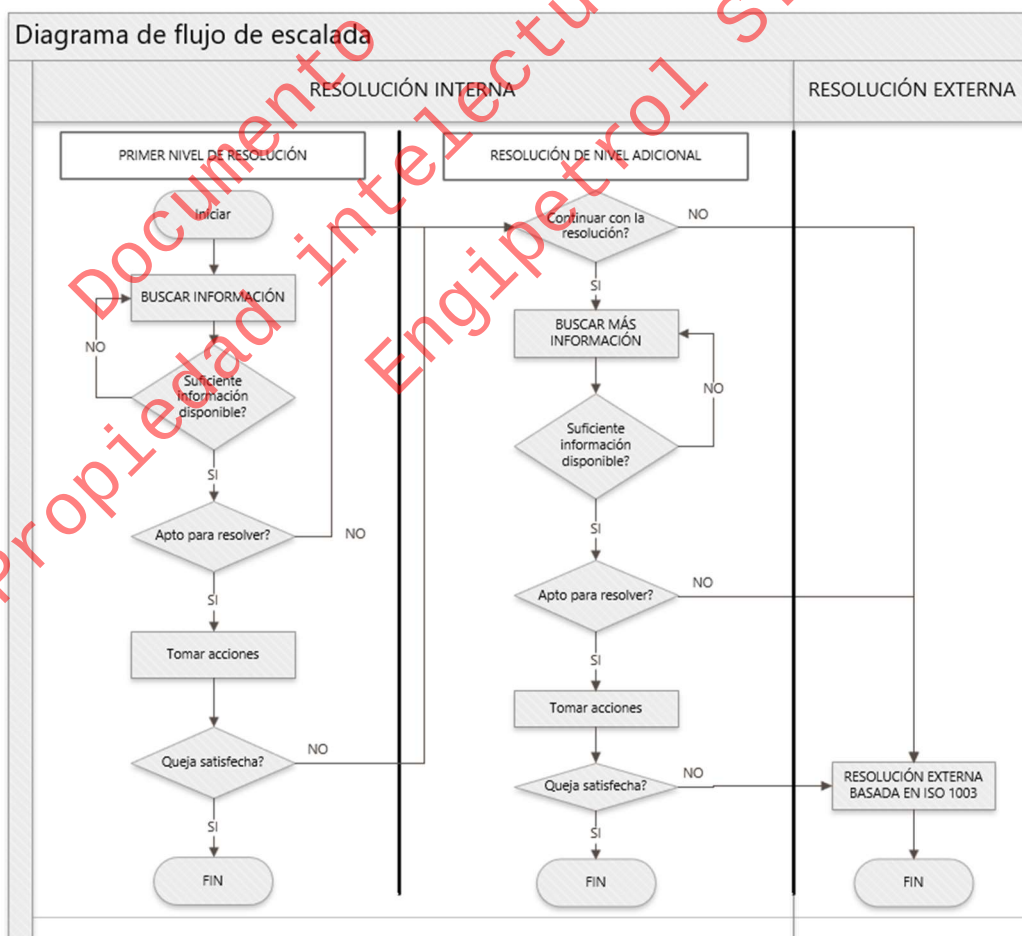
- Reembolsos, notas de crédito;
- Reemplazo;
- Reparación/reelaboración;
- Sustitutos;
- Asistencia técnica;
- Información;
- Derivación;
- Asistencia financiera;
- Otra asistencia;
- Compensación;
- Disculpa;

- Obsequio o muestra de buena voluntad;
- Indicación de cambios en productos, servicios, procesos,

Entre las cuestiones que se deben tener en cuenta se incluyen las siguientes:

- Abordar todos los aspectos de la queja;
- Hacer un seguimiento cuando corresponda;
- Si es adecuado ofrecer soluciones a otras personas que podrían haber sufrido lo mismo que el denunciante pero que no presentaron una queja formal;
- El nivel de autoridad para las diversas respuestas;
- La difusión de la información al personal pertinente.

Los tiempos de respuesta a una queja deben los más cortos posibles, con el acuse recibido y posterior con el trámite y desarrollo respectivo. Los tiempos de cierre dependerán de las Acciones correctivas o preventivas tomadas.



	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
	Rev. 03		Página 15 de 17

6.2.7 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La decisión o cualquier acción adoptada con respecto a la queja, que sea relevante para el reclamante o para el personal involucrado, debe ser comunicada tan pronto como se tome la decisión o acción. Se debe utilizar los medios oficiales o los mismos que se utilizaron para poner la queja. Esta actividad la puede hacer el jefe QHSE, cualquier representante de la Alta Dirección o quien sea designado por ésta.

6.2.8 CIERRE DE LA QUEJA

Si el reclamante acepta la decisión o acción propuesta, entonces la decisión o acción debe llevarse a cabo y registrarse.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, la queja debe permanecer abierta. Esto debe registrarse y el reclamante debe ser informado de las formas alternativas de recurso interno y externo disponibles (ver diagrama del numeral 6.2.6).

La organización debe continuar monitoreando el progreso de la queja hasta que se agoten todas las opciones de recurso internas y externas razonables o el reclamante esté satisfecho.

6.2.9 MANTENIMIENTO Y MEJORA DE QUEJAS

6.2.9.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Engipetrol registra el desempeño de su proceso de manejo de quejas, mediante los KPIs.

Se establecen e implementan procedimientos para registrar quejas y respuestas y para usar estos registros y gestionarlos, protegiendo al mismo tiempo cualquier información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes. La información recopilada debería ser relevante, correcta, completa, significativa y útil.

La información se maneja de acuerdo con el ENG-P020, Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

6.2.9.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE QUEJAS

Todas las quejas deben clasificarse y luego analizarse para identificar problemas y tendencias sistemáticos, recurrentes y de incidentes únicos, para ayudar a eliminar las causas subyacentes de las quejas e identificar oportunidades de mejora o cambios en los procesos, productos y servicios ofrecidos.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 16 de 17

6.2.9.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Se deben tomar medidas periódicas para determinar los niveles de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tramitación de quejas. Esto puede adoptar la forma de encuestas aleatorias a los reclamantes y otras técnicas. Se utiliza el documento Seguimiento Y Medición De La Satisfacción Del Cliente, ENG-F077.

6.2.9.4 AUDITORÍA DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS – REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Engipetrol realiza e incluye auditorías periódicas para evaluar el rendimiento del proceso de tramitación de quejas.

La auditoría debería proporcionar información sobre:

- La conformidad del proceso con los procedimientos de tramitación de quejas;
- La idoneidad y eficacia del proceso para alcanzar los objetivos de tramitación de quejas.

La auditoría de tramitación de quejas se incluye como parte de la auditoría del SGC. Los resultados de la auditoría son tomados en cuenta en la revisión por la dirección para identificar problemas e introducir mejoras en el proceso de tramitación de quejas.

6.3 SUGERENCIAS

6.3.1 RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS

La sugerencia receptada de la misma manera que lo indicado en numeral 6.2.2. Cuando se recibe una sugerencia es preciso analizar la factibilidad de la misma.

6.3.2 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Para analizar la factibilidad de la sugerencia del cliente o de cualquier miembro de la empresa, se debe mantener una reunión con las áreas involucradas y llegar un acuerdo sobre la sugerencia. En caso de que la sugerencia del cliente o del trabajador sea factible es necesario gestionar un MOC, mediante el Procedimiento de Gestión de Riesgos Críticos, ENG-P022.

	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y APELACIONES		ENG-P030
			Fecha: 28/08/2024
		Rev. 03	Página 17 de 17

6.4 CONSULTAS

6.4.1 RECEPCIÓN DE CONSULTAS

- Cualquier consulta puede ser receptada sin ningún tipo en particular de formulario. Cualquier medio es aceptado, físico, digital, cualquier canal de comunicación y hacia cualquier directivo de la empresa, sea interno o externo. Una vez recibido las 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. También por el buzón físico ubicado en las áreas de trabajo.
- 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.

6.4.2 INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA

El Departamento de QHSE debe reunir y verificar toda la información necesaria para contestar la consulta del cliente o del personal; 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 o a la persona que realiza la consulta. La notificación deberá ser realizada vía e-mail o verbalmente para que quede constancia de la respuesta.

Recuerde que, la prioridad en quejas, preguntas, sugerencias recibidas y atendidas son prioridad del personal interno de la organización. Es nuestro recurso más valioso.

6.5 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.