

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET DOCUMENTO NÚMERO: TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO: CALIDAD</b>	<b>REVISADO POR: SUPERVISION</b>	<b>APROBADO POR: Gerente General</b>	<b>REVISADO: 10-Mayo-2017</b>	<b>REV. NO.: D</b>

# ***TECNOLOGÍA Y PETRÓLEO TECNOLPET S.A***



*Ecuador*

## **Procedimiento QUEJAS Y APELACIONES**

### **APROBACIÓN**

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET DOCUMENTO NÚMERO: TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>REVISADO:</b>	<b>REV. NO.:</b>
<b>Orlando Macias S. CALIDAD</b>	<b>Leonel Romero B. SUPERVISION</b>	<b>Francisco Galeth S. GRENTE GENERAL</b>	<b>10-Mayo-2017</b>	<b>D</b>

VERSIONES IMPRESAS O DIGITALES (FUERA DE LA RED CORPORATIVA) DE ESTE DOCUMENTO SON COPIAS NO CONTROLADAS

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET DOCUMENTO NÚMERO: TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO: CALIDAD</b>	<b>REVISADO POR: SUPERVISION</b>	<b>APROBADO POR: Gerente General</b>	<b>REVISADO: 10-Mayo-2017</b>	<b>REV. NO.: D</b>

## 1.0 Propósito

El propósito de este procedimiento es describir el manejo de quejas y apelaciones, la validación de la queja y apelación recibida del cliente y de otras partes.

## 2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento cubre toda queja y apelación recibida en la Organización por cualquier medio como es: escrita, verbal, correo electrónico, etc. También incluye los resultados adversos durante las auditorías.

## 3.0 Responsabilidad

3.1 Tecnolpet asume la responsabilidad de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de Quejas y Apelaciones.

3.2 **Representante de Gerencia / Gerente Técnico** es responsable de la recepción de la queja y apelación de los clientes / otros partes. Los responsables en consulta con el técnico líder de Inspección son responsables de la manipulación, la validación y el análisis de la queja y apelar a la satisfacción de los clientes / otros partes.

3.3 **Gerente Técnico** es responsable del cierre de las queja y apelaciones a la satisfacción de cliente / otros partes.

3.4 **Representante de Gerencia / Gerente Técnico** es responsable del manejo y análisis de las quejas y apelaciones, revisión de los registros, el Técnico Líder asiste en el análisis de la queja y apelación.

## 4.0 Descripción de la Actividad

### 4.1 Recepción y Validación de la Queja y Apelación

4.1.1 La Quejas y Apelaciones recibidas de los clientes u otras partes por cualquier medio (Correo electrónico, vía telefónica, formato de portal web, etc.) es en primer lugar registrado en el Registro de Quejas y Apelaciones. Después de esto el informe de Queja y Apelación se prepara con los detalles siguientes;

- Queja y Apelación No.,
- Modo de Recepción: (Marcar: Mail, Escrita, por Llamada u Otro),

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET DOCUMENTO NÚMERO: TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO: CALIDAD</b>	<b>REVISADO POR: SUPERVISION</b>	<b>APROBADO POR: Gerente General</b>	<b>REVISADO: 10-Mayo-2017</b>	<b>REV. NO.: D</b>

- Recibido por,
- Nombre del Cliente / Otras Partes,
- Descripción de la Queja y Apelación,
- Referencia del servicio de Inspección para el cual la queja está siendo ubicada con la fecha de la inspección realizada,

4.1.2 La quejas y apelación de los clientes u otras partes son manejadas por el Técnico líder para el análisis de causa raíz.

4.1.3 El Gerente Técnico valida la Queja después de comprobar los registros de respaldo necesarios o entrevistar al personal de inspecciones (que participaron en el trabajo).

4.1.4 La decisión comunicada al cliente debe ser realizada por una persona ajena a la actividad que generó la queja.

#### 4.1.5 **Clasificación de la Encuesta, Quejas y Apelaciones del Cliente**

Las Quejas, Apelación y Evaluaciones de clientes se clasifican de acuerdo con su causa raíz. El propósito es permitir un mejor seguimiento de las tendencias y evaluar las mejoras en dominios específicos. Las causas posibles son:

- Resultados Sospechosos
- Tardanza en el reporte de resultados
- Problemas con la comunicación y respuestas
- Quejas y apelación en relación con las prácticas comerciales, la publicidad, etc.
- Problemas en servicios de inspección provistos

#### 4.1.6 **Manejo de las Quejas y Apelaciones del Cliente**

El Representante de la Gerencia / Gerente Técnico son responsables de la queja y apelación, y decidir cómo responder al cliente y en su caso, lo que hubiere que hacer para corregir el problema con el cliente (re-inspección, mantener una reunión, etc.). El cliente es informado de la decisión que se tome.

El Representante de la Gerencia / Gerente Técnico es responsable de analizar todas las quejas y apelación del cliente y su causa raíz mediante la aplicación del método Espina de Pescado o en su defecto alguno reconocido, además que se tomen las medidas correctivas. Al igual esto se registra en el informe de queja y apelación del cliente.

#### 4.2 **Análisis de la Queja y Apelación**

4.2.1 El representante de la Gerencia / Gerente Técnico revisa la queja por ;

- Retrasos en presentación de los Reportes y Certificados de Inspección,
- Errores en los Reportes / Variación en los Reportes,
- Inspección no llevada de acuerdo al contrato,
- Inspección no llevada a tiempo,

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET DOCUMENTO NÚMERO: TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO: CALIDAD</b>	<b>REVISADO POR: SUPERVISION</b>	<b>APROBADO POR: Gerente General</b>	<b>REVISADO: 10-Mayo-2017</b>	<b>REV. NO.: D</b>

- Error inadecuado en los reportes
- Cualquier otro problema identificado por el cliente o las partes.

4.2.2 Las Quejas y Apelaciones del cliente son analizadas por la causa, Después de la identificación de la causa raíz las acciones necesarias con tomadas para resolver la queja y apelación.

4.2.3 Todas las Quejas y Apelaciones se contestan a los clientes en consecuencia también las acciones necesarias que se toman. Teniendo en cuenta la gravedad de la queja y apelación el Gerente Técnico o su Backup puede visitar los clientes, siempre que sea necesario. Basado en su retroalimentación la queja y apelación puede ser cerrada por el Gerente Técnico.

4.2.4 Ninguna acción discriminatoria se llevará a cabo como resultado de un proceso de queja o apelación, todas la acciones, estarán enfocadas en solventar la necesidad del cliente.

### **4.3 Cierre de la Queja y Apelación**

4.3.1 En función de la naturaleza de la no conformidad, el Representante de la Gerencia / Gerente Técnico puede seguir con las solicitudes de acciones correctivas y preventivas. Cuando la investigación de la queja y apelación del cliente determina que la operación a distancia u otras organizaciones externas contribuyeron a la queja y apelación, el Gerente Técnico o sus contactos de estas organizaciones les proporciona toda la información pertinente.

4.3.2 Cada queja y apelación del cliente se registra. Los registros son mantenidos por el / Gerente Técnico y el Representante de la Gerencia. Cuando hay copias de la comunicación escrita, informes y otros documentos relacionados con una queja y apelación, estos registros están organizados en un archivo y se identifican con el número de apelación y apelación, también tienen registros de las acciones correctivas o preventivas correspondientes. Con base en el análisis de las quejas y apelaciones del cliente, se toman las medidas necesarias y el cliente es informado para el cierre de la queja y apelación. El Representante de la Gerencia identifica la necesidad de tomar acciones correctivas y preventivas para evitar que tales quejas y apelaciones se presenten en el futuro.

4.3.3 Toda la queja y apelación recibida por la Organización se cerrarán dentro de 7 días hábiles después de la recepción. El Gerente de Operaciones / Gerente Técnico está autorizado para el cierre de la queja y apelación.

### **4.4 Retroalimentación del Cliente**

4.4.1 La retroalimentación del cliente se toma mediante la encuesta incluida en la nota de entrega de productos y servicios y/o a través del portal web de tecnolpet (Sección Encuesta). Todas las instancias de retroalimentación de los clientes, tanto positivas como negativas, son revisados por el / Gerente Técnico y el Representante de Gerencia. Una queja y apelación se investiga para determinar la causa, determinar las acciones correctivas e identificar las medidas preventivas que sean necesarias. La retroalimentación

<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>			<b>SISTEMA DE GERENCIA TECNOLPET</b> <b>DOCUMENTO NÚMERO:</b> <b>TEC-PRO-CAL-006</b>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b> <b>CALIDAD</b>	<b>REVISADO POR:</b> <b>SUPERVISION</b>	<b>APROBADO POR:</b> <b>Gerente General</b>	<b>REVISADO:</b> <b>10-Mayo-2017</b>	<b>REV. NO.:</b> <b>D</b>

no satisfactoria también se considera como una queja y se analiza según el procedimiento anterior.

- 4.5 El Representante de la Gerencia monitorea la efectividad de las acciones correctivas y preventivas mediante la revisión de los resultados en un tiempo adecuado.
- 4.6 Si son necesarios cualquier cambio importante en cualquiera de los documentos por razones de Quejas y Apelaciones como acción correctiva y preventiva, esto se hace de acuerdo con el procedimiento para el control de documentos y registros.

## 5.0 Referencias

- 5.1 TEC-PRO-CAL-007 Procedimiento para el Control de Documentos
- 5.2 TEC-PRO-CAL-011 Procedimiento para Acciones Correctivas
- 5.3 TEC-PRO-CAL-012 Procedimiento para Acciones Preventivas
- 5.4 TEC-MP-CAL-001 MAPA DE PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES
- 5.5 TEC-PRO-CAL-013 ANALISIS DE CAUSA RAIZ - ESPINA DE PESCADO

## 6.0 Incluidos Nil

## 7.0 Formatos / Exhibiciones

- 7.1 TEC-FO-CAL-001 ENCUESTA DE SATISFACION AL CLIENTE
- 7.2 TEC-FO-CAL-002 REPORTE DE QUEJA Y APELACION
- 7.3 TEC-FO-CAL-003 REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

## 7.0 Control de Cambios

<b>Cambio No.</b>	<b>Fecha de Cambio</b>	<b>Sección</b>	<b>Resumen</b>
A	15-Junio-2015	Completo	Fecha de revisión y aprobación del documento
B	13-01-2016	4.2.4 / 4.1.6	Acciones discriminatorias - Análisis de Causa Raíz
C	04-Abril-2017	General	Firma electrónica, inclusión de comentario en referencia a la copia no controlada de Documentos digitales.
D	15-Mayo-2017	4.4	Fuentes de retroalimentación, se aclaran las fuentes.