




PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Realizado por: Coordinador QHSE	Revisado por: Superintendente de operaciones	Aprobado por: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:

 <small>Servicios Petroleros</small>	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 9
	SA-P-002

TABLA DE CONTENIDO

0.	Revisión, Aprobación y Modificación	3
1.	Propósito	4
2.	Alcance	4
3.	Referencias Normativas	4
4.	Términos y Definiciones	4
5.	Responsabilidad y Autoridad	5
6.	Identificación	5
7.	Procedimiento	5
7.1.	Quejas	5
7.1.1.	Generalidades	5
7.1.3.	Receptar y validar queja	6
7.2.	Apelaciones	6
7.2.1.	Generalidades	6
7.2.2.	Receptar y validar apelaciones	7
8.	Anexos y Formatos	8
8.1.	Flujograma de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	8
8.2.	Control de registros	9

 Maquiserpe <small>Servicios Petroleros</small>	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 9
	SA-P-002

0. Revisión, Aprobación y Modificación

No Rev.	Tipo de Modificación	Realizado por	Aprobado	Fecha
1	Edición Inicial	QHSE	Gerente General	01-JUN-2021

	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 9
	SA-P-002

1. Propósito

El propósito de este procedimiento tiene por objeto establecer el tratamiento de quejas presentadas en relación a los servicios prestados por MAQUISERPE; así como el tratamiento de apelación sobre decisiones tomadas por el MAQUISERPE.

2. Alcance

Su alcance se orienta a recibir, evaluar y tomar decisiones de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo, presentadas en relación a los servicios prestados por MAQUISERPE; así como para la atención de apelaciones presentadas, desde la recepción de la apelación hasta la decisión en relación con la misma.

3. Referencias Normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada, para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación). En caso de ambigüedad entre el presente documento y las referencias normativas citadas prevalecen estas últimas:

- ISO 17020:2013

4. Términos y Definiciones

Para fines de este procedimiento se aplican los términos y definiciones dados en las normativas de referencias antes citadas. De tener una diferencia y/o ambigüedad entre los mismos, prevalecerán los términos definidos en este documento:

Acreditación: Emisión de una declaración de tercera parte, basada en una decisión tomada después de una revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados por parte de un OEC, donde se manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad (adaptado de ISO/IEC 17000).


Evaluación: Proceso realizado para evaluar la competencia con base en determinadas normas u otros documentos normativos para un alcance de acreditación definido.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en una norma determinada, en el sistema de gestión, en los procedimientos técnicos y en los criterios de evaluación.

Queja. Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades de un organismo, para el que se espera una respuesta.

Reclamante: Persona Natural o Jurídica que presenta una queja.

Representante legal: Es la persona a quien la ley le faculta para actuar en representación de una empresa.

 Maquiserpe <small>Servicios Petroleros</small>	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 9
	SA-P-002

Término: Tiempo en que cuentan los días hábiles o laborales.

5. Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad de **elaborar** este documento es del QHSE.

La responsabilidad de **revisar** este documento es del Superintendente de operaciones.

La responsabilidad de la **aprobación** de este procedimiento es del Gerente General

La **rendición de cuentas** por la aplicación de este procedimiento es Gerente General.

La autoridad para **hacer cumplir** este procedimiento es del Gerente General y de Operaciones.

Las **modificaciones** se realizan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, Código: SA-P-002.

El Historial de cambios o modificaciones de cada documento se encuentran detallados en el inciso 0 que corresponde a la Hoja de Modificaciones

6. Identificación

Este procedimiento se identifica como: Procedimiento de Quejas y Apelaciones, Código: SA-P-002.

7. Procedimiento


7.1. Quejas

7.1.1. Generalidades

MAQUISERPE considera las quejas sobre sus servicios como circunstancias, que, aun siendo no deseables, permiten detectar no conformidades o acciones de mejora en la gestión del proceso.

MAQUISERPE dará tratamiento como quejas, entre otras, a las siguientes insatisfacciones que un cliente presente en relación a los servicios de MAQUISERPE:

- Incumplimiento de MAQUISERPE a sus propios procedimientos y cualquier otro que motive la queja del organismo de inspección en relación a los servicios del MAQUISERPE.
- MAQUISERPE, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, proporcionará al reclamante el acuse recibo y la información sobre el progreso del tratamiento de la queja a través de un oficio.
- MAQUISERPE, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, proporcionará la comunicación formal de la finalización del tratamiento de quejas, lo cual quedará evidenciado en el contenido de dicha comunicación, con el texto: "Con lo expuesto, el MAQUISERPE comunica formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja."
- MAQUISERPE se responsabiliza de todas las decisiones y a todos los niveles e instancias del proceso de tratamiento de quejas, y mantener la privacidad cuando así corresponde.
- En todos los casos el personal involucrado desde la recepción hasta la decisión de la queja, se responsabilizará de la recopilación y la verificación de toda la información necesaria para su debido tratamiento de la misma.
- La decisión, como resultado del tratamiento de la queja y que se comunica al reclamante serán tomadas, o revisadas y aprobadas, por personas que no estén implicadas en las actividades en cuestión.

	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 9
	SA-P-002

- Si se identifica algún potencial conflicto de interés en el proceso de quejas y apelaciones, se asignará a otro personal para realizar la actividad pertinente.
- MAQUISERPE, realizará la investigación y la decisión sobre una queja sin ninguna acción discriminatoria para el reclamante de la queja.

7.1.3. Receptar y validar queja

MAQUISERPE receptorá las quejas de sus clientes sobre sus servicios a través de las siguientes opciones:

- Encuestas de satisfacción
- Página de web de MAQUISERPE(sección Contáctenos-Formulario)
- Correo electrónico

Si el documento o correo en el cual se describe la queja no tiene la identificación o firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma, no se realizara el tratamiento.

Una vez recibida la queja, el responsable de QHSE realizará la revisión y análisis de la queja vinculada a hallazgos/ requerimiento de evidencias adicionales, quien deberá emitir el Informe Técnico de Queja en el término de 15 días o por naturaleza de la queja podrá prolongarse hasta por el término de 15 días adicionales. En ningún caso este técnico podrá haber sido parte previa en el proceso que motivo la queja.

7.2. Apelaciones

7.2.1. Generalidades

MAQUISERPE tramitará como apelaciones las discrepancias que un cliente, presente formalmente.

MAQUISERPE proporcionará al apelante el acuse recibo y la información sobre el progreso del tratamiento de la apelación.

MAQUISERPE proporcionará la comunicación formal de la finalización del tratamiento de apelación.

MAQUISERPE se responsabiliza de todas las decisiones y a todos los niveles e instancias del proceso de tratamiento de la apelación.

En todos los casos el personal involucrado desde la recepción hasta la decisión de la apelación, se responsabilizará de la recopilación y la verificación de toda la información necesaria para el tratamiento de la misma.

Para todos los casos contemplados en este numeral, de ser necesario se establecerán las acciones correctivas o de mejora pertinentes, para lo cual, la Dirección de Área Técnica realizará el análisis de causa, el planteamiento de acciones, se definirá el plazo y responsables conforme al procedimiento.

La decisión, como resultado del tratamiento de la apelación y que se comunica al apelante serán tomadas, o revisadas y aprobadas, por personas que no estén implicadas en las actividades en cuestión.

MAQUISERPE, realizará la investigación y la decisión sobre una apelación sin ninguna acción discriminatoria para el apelante.

	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 9
	SA-P-002

7.2.2. Receptar y validar apelaciones

MAQUISERPE receptorá las apelaciones de sus clientes sobre sus servicios a través de las siguientes opciones:

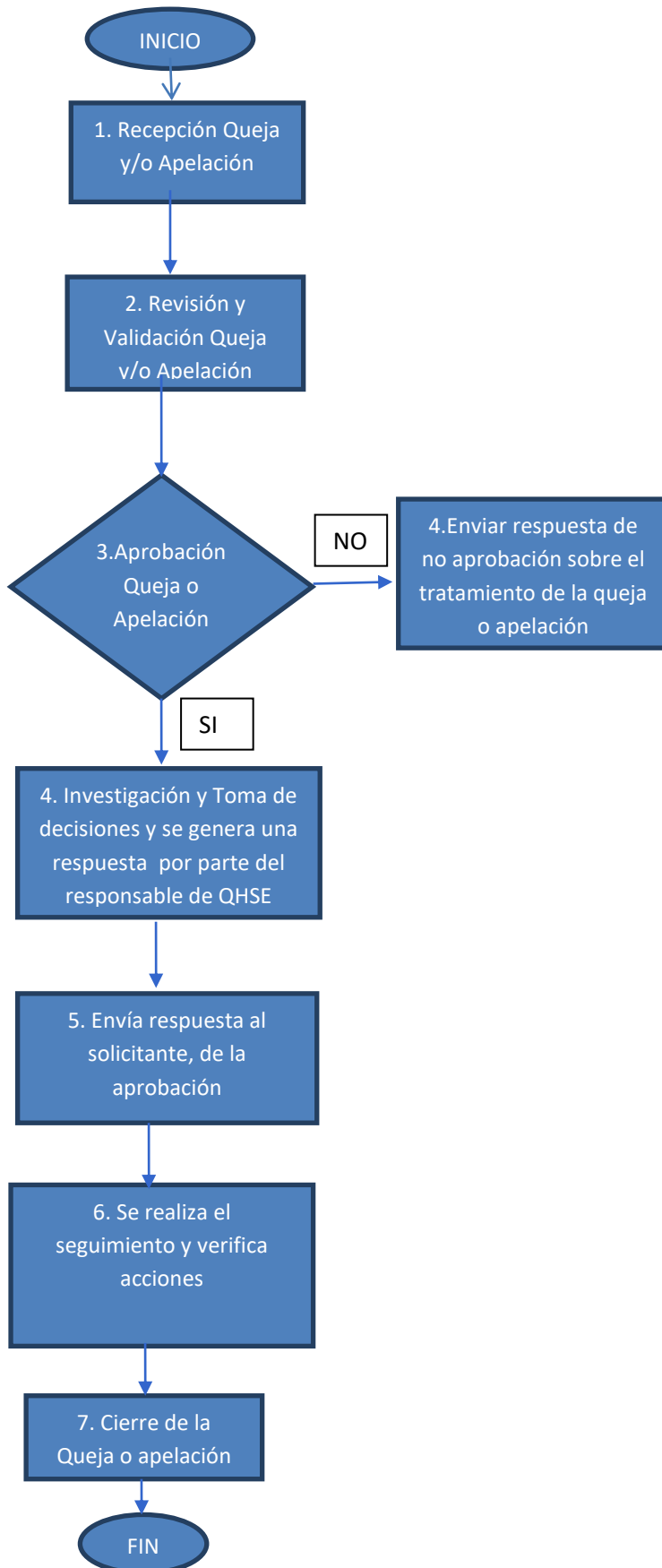
- Encuestas de satisfacción
- Página de web de MAQUISERPE
- Correo electrónico


Si el documento o correo en el cual se describe la queja no tiene la identificación o firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma, no se realizara el tratamiento.

Una vez recibida la apelación, el responsable de QHSE realizará la revisión y análisis de la queja vinculada a hallazgos/ requerimiento de evidencias adicionales, quien deberá emitir el Informe Técnico de apelación en el término de 15 días o por naturaleza de la queja podrá prolongarse hasta por el término de 15 días adicionales. En ningún caso este técnico podrá haber sido parte previa en el proceso que motivo la apelación.

8. Anexos y Formatos

8.1. Flujograma de Tratamiento de Quejas y Apelaciones



	Revisión: 01
	Fecha: 01/Jun/2021
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 9 de 9
	SA-P-002

8.2. Control de registros

Formato	Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
1	Revisión de los Requisitos del Cliente	Archivo Requerimientos Cliente	Gerente General	Original: Gerente General	5 años	Destrucción