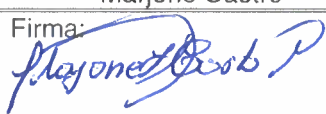

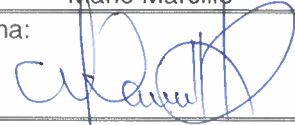


PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

| Revisión | Ítem | Cambio Realizado | Fecha de cambio | Responsable del cambio |
|----------|-------|--|-----------------|------------------------|
| 0 | - | Identificación proceso página web; no realizar ninguna acción discriminatoria; Informes del progreso y resultados de la queja o apelación; informe por personas que no hayan participado en las actividades de inspección. | 2015/09/29 | Patricia Calero |
| 1 | 5.3.1 | Se corrige código del procedimiento de Acciones correctivas y Acciones preventivas | 2016/08/15 | Belén Meléndez |
| | 6 | Se modifica el nombre del registro PG-Q-01-R01 por Formulario de Quejas y se agrega el registro PG-Q-01-R02 Formulario de Apelaciones | | |
| 2 | 5.3.2 | - Se modifica tiempo de respuesta para el cliente en 30 días. - Se establece a quien se designará en el caso de que el Gerente Técnico haya participado o intervenido en el proceso que originó la queja o apelación | 2017/08/01 | Belén Meléndez |
| | 5.3.3 | Se elimina párrafo insatisfacción por el tratamiento de una queja y apelación. | | |
| | 6 | Se corrige el código del Formulario de Apelaciones | | |
| 3 | 5.2 | Se modifica la metodología del manejo de la queja y/o apelación | 2018/09/10 | Florita Yamunaqué |
| 4 | 5.1 | Se especifica la responsabilidad de la empresa en todos los niveles del tratamiento de quejas y apelaciones | 2021/08/04 | Marjorie Castro |
| | 5.3.1 | Se incluye el punto 7.5.5 de la norma ISO/IEC 17020 | | |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado Por: Marjorie Castro | Revisado por: Florita Yamunaqué | Aprobado por: Mario Marcillo |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Fecha: 2021/08/04 | Fecha: 2021/08/04 | Fecha: 2021/08/04 |

| | | | |
|---|--|------------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: | PG-Q-01 |
| | | Revisión: | 5 |
| | | Página: | 2 de 7 |

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. DEFINICIONES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES..... | 3 |
| 5. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES..... | 4 |
| 6. REGISTROS..... | 7 |
| 7. REFERENCIAS | 7 |

1. OBJETIVO

Establecer la sistemática para el tratamiento de las quejas y/o apelaciones que se refieran a las actividades de la empresa INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A. presentadas al Responsable de Gestión de Calidad de esta empresa, por parte de personas u organizaciones afectadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la atención de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo que se presenta a la empresa INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A., por cualquier medio, de forma verbal o escrita, que se refiera a las actividades técnicas y administrativas de la empresa.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A.
- **Reclamo:** expresión de insatisfacción ante la respuesta o resolución de una queja presentada a INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un cliente, para reconsiderar la decisión tomada por INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A., en relación a los resultados emitidos.

4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Calidad:** Atender las quejas y/o apelaciones que lleguen a su instancia, y tiene la responsabilidad del cumplimiento de este procedimiento y llevar el archivo de registros de quejas y/o apelaciones.
- **Gerente Técnico:** Es el responsable de gestionar y dar una respuesta a las quejas y/o apelaciones relacionadas con su área.
- **Inspectores:** Deben colaborar con las diferentes áreas en la resolución de las quejas y/o apelaciones, según sea pertinente.

| | | | |
|---|--|------------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: | PG-Q-01 |
| | | Revisión: | 5 |
| | | Página: | 4 de 7 |

5. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

5.1. QUEJAS Y APELACIONES SOBRE LA ACTUACIÓN DE INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A.

INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A., considera las quejas y apelaciones sobre su actuación como circunstancias que aun siendo indeseables permiten detectar no conformidades (incumplimiento de un requisito), o acciones de mejora en la gestión del proceso o de inspección.

Entre otros, la empresa tramitará como quejas y apelaciones a aquellos que un cliente realice en lo relacionado a:

- Rechazo u observaciones en contra de los resultados levantados por inspectores técnicos de la empresa.
- Comportamiento de los técnicos de la empresa.
- Cualquier otro que motive la insatisfacción por parte del cliente respecto a los servicios que presta la empresa.

En cualquiera de las instancias de tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas ante la empresa, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones (inspecciones) que motivaron la queja debe presentar, revisar o aprobar las decisiones que se tomarán.

La empresa es única y estrictamente responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

5.2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA Y APELACIÓN

INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A., gestionará las quejas y apelaciones recibidas por escrito (oficio, e-mail, etc.) siempre que lleven identificación de quien emite la queja y/o apelación, caso contrario no se procederá a su desarrollo. Por otra parte, si la queja y apelación es por medio de una llamada telefónica se solicitará al cliente que lo realice en una forma escrita.

Si la queja y/o apelación es presentada en forma digital a través de la página web institucional que se identifica como: www.itpsa.com.ec, en el link relacionado a quejas y apelaciones, se encontrará el procedimiento que identifica como realizar la queja y/o apelación, el mismo que deberá ser leído por el cliente antes de presentar el documento

La información del presente documento es propiedad exclusiva de la empresa INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETROLEOS S.A., y no deberá ser usada para otros propósitos distintos a los especificados

| | | | |
|---|--|------------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: | PG-Q-01 |
| | | Revisión: | 5 |
| | | Página: | 5 de 7 |

que habilita su insatisfacción. Una vez entendido el procedimiento debe llenar el registro PG-Q-01-R01, y ser emitido vía electrónica al correo institucional o en forma escrita para su respectiva codificación y numeración de trámite, con el propósito de realizar control y seguimiento de formularios por parte del Responsable de Calidad

El funcionario de INSPECCIONES TÉCNICAS PETROLERAS TECNIPETRÓLEOS S.A., quien recibe la queja y/o apelación debe entregar el documento al Responsable de Calidad para que registre el ingreso de la comunicación, este analizará la información entregada para luego pasar al Jefe del Departamento que corresponda la queja y/o apelación para atender la información; si la queja y/o apelación corresponde al área Técnica se entregará la información al Gerente Técnico siempre y cuando el no haya participado en el proyecto de inspección, de darse esta situación se buscará al técnico con mayor experiencia.

También se entregará por parte del Responsable de Calidad un acuse de recibo de la queja o apelación a nombre de ITP S.A; a quien presente la queja, desde su correo institucional personal de la empresa.

La queja y/o apelación pasa primero por el Responsable de Calidad para que le asigne la numeración secuencial que corresponda. El Responsable de Calidad registrará que la queja y/o apelación está en trámite en los registros, PG-Q-01-R01- Formulario de quejas y PG-Q-01-R02 - Formulario de apelaciones, para hacer su seguimiento.

El Responsable de calidad debe presentar los informes del progreso y resultados del tratamiento de la queja y/o apelación, a quien presente la queja, a través del correo institucional personal de la empresa.

5.3. ACEPTACIÓN

La Gerencia Técnica asignada para atender la queja y/o apelación analiza, en base a la normativa y procedimientos correspondientes, si ésta procede o no.

Si la queja y/o apelación no procede, comunicará al Responsable de Calidad, para que esta verifique la adecuación de la respuesta, objetividad y cumplimiento de los procedimientos internos. Una vez aprobada, la Gerencia General comunicará mediante oficio la decisión al remitente de la queja y/o apelación, indicando las razones por las

| | | | |
|---|--|------------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: | PG-Q-01 |
| | | Revisión: | 5 |
| | | Página: | 6 de 7 |

que no se acepta la misma. Se enviará copia del comunicado al Responsable de Calidad. Para esta respuesta se dispone de un plazo máximo de 15 días hábiles.

Si se determina que la queja y/o apelación es procedente, se le da el trámite indicado en los siguientes numerales.

5.3.1. TRATAMIENTO DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN:

El Gerente Técnico es responsable de resolver las quejas y apelaciones que se lleguen a presentar, y de asegurarse de que sean tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.


Las quejas y/o apelaciones procedentes se gestionan como una no conformidad o comentario al Responsable de Calidad y se debe seguir el procedimiento PG-A-02– Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, según corresponda, asegurándose de que se toman las acciones apropiadas y se evalúa su eficacia. *Así como también, se debe asegurar que no se dé lugar a ninguna acción discriminatoria en el proceso de investigación y decisión relativas a las apelaciones.*

Se debe mantener estrecha comunicación con el Responsable de Calidad a efectos de dar seguimiento a los procesos aplicables, mantener los registros necesarios y realizar las actualizaciones necesarias en los documentos del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

Una vez definida la acción correctiva a implementar, como resultado de la queja y/o apelación, el Gerente Técnico comunica al Responsable de Calidad, para que verifique la eficacia, la objetividad y el cumplimiento de los procedimientos internos.

Una vez aprobada la acción, el Responsable de Calidad comunicará por escrito o por correo electrónico al remitente de la queja y/o apelación sobre el trámite realizado, en un plazo máximo de 30 días hábiles.

El tratamiento de la queja o apelación debe efectuarse, revisarse y aprobarse por personas que no hayan intervenido o participado en el proceso de inspección que dio origen a la queja y/o apelación; en el caso de que el Gerente Técnico haya participado, se designará al Inspector Técnico con mayor experiencia. Que debe proceder como se ha establecido en el presente procedimiento.

| | | | |
|---|--|------------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES | Código: | PG-Q-01 |
| | | Revisión: | 5 |
| | | Página: | 7 de 7 |

En el caso de que se supere el plazo señalado se deberá informar a quien emite la queja y/o apelación la razón del retraso.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.3.2. CIERRE

Al finalizar el proceso, una vez que la queja y/o apelación ha sido atendida, el responsable del proceso deberá entregar al Responsable de Calidad toda la documentación relacionada para su archivo.

El Responsable de Calidad, en cada revisión por la dirección que lo solicite, deberá emitir un informe de la queja y/o apelación recibidas, indicando su naturaleza y la frecuencia.

6. REGISTROS

- **PG-Q-01-R01** – Formulario de Quejas.
- **PG-Q-01-R02** – Formulario de Apelaciones.

7. REFERENCIA

En la realización de este procedimiento se han considerado los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

- 7.1. SAE (Organismo de acreditación ecuatoriano) Procedimiento general de quejas.
- 7.2. ILAC –P15:062014.

