	PROCEDIMIENTO SATISFACCION, QUEJAS Y APELACIONES	Código: ROPEP-04
		Revisión: No. 010
		Fecha: Julio, 2022
		Página: 1 de 5
Elaborado:	Patricia Zambrano	
Revisado:	Maribel Medina	
Aprobado:	Maribel Medina	

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que seguirá Representaciones e Inspector de Petróleo REINSPET S.A. para la retroalimentación del servicio brindado a sus clientes.

Establecer los procedimientos para el tratamiento de los reclamos que pudieran surgir como consecuencia de las actividades ejecutadas.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento aplica para todos los procesos, subprocesos y/o actividades desde la solicitud de información al cliente (interno y externo), hasta el análisis de la misma, para la mejora continua del SGC y de los servicios que se brindan; así como también desde la recepción de la queja del cliente hasta la comunicación al cliente de las acciones tomadas en Representaciones e Inspectores de Petróleo REINSPET. S.A.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

NTE INEN ISO/IEC 17020 Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan Inspección.

4. RESPONSABLE


- ✓ Es responsabilidad del Gerente General, dar apoyo y facilidades en todo el proceso de quejas y apelaciones.
- ✓ Es responsabilidad del Gerente de hidrocarburos, registrar las quejas y apelaciones presentadas por el cliente.
- ✓ Es responsabilidad del Jefe de calidad, realizar la evaluación de satisfacción al cliente y hacer conocer los resultados a Gerente General y Gerente de hidrocarburos adicional cuando exista apelación evalúa la solicitud del cliente.

5. DESARROLLO DE CONTENIDO

5.1. Satisfacción de Cliente

5.1.1. La satisfacción del cliente se la medirá mediante encuestas realizadas vía e-mail, se seleccionará al cliente, se medirán en escala de 1 a 10 siendo 10 la puntuación más alta. Las preguntas en las encuestas serán las siguientes:

- Puntualidad en la presentación del servicio
- Profesionalismo del personal
- Si se encuentra satisfecho con nuestro trabajo
- Si volvería a contratarnos para un nuevo trabajo
- Si nos recomendaría nuestro trabajo a otros clientes

	PROCEDIMIENTO SATISFACCION, QUEJAS Y APELACIONES	Código: ROPEP-04
		Revisión: No. 010
		Fecha: Julio, 2022
		Página: 2 de 5
Elaborado:	Patricia Zambrano	
Revisado:	Maribel Medina	
Aprobado:	Maribel Medina	

5.1.2. Con un nivel de puntuación entre 10 y 8 se considera una puntuación excelente, entre 7 y 5 Buena en este punto se deben tomar acciones preventivas, entre 4 y 0 se deben tomar acciones correctivas para mejorar el servicio.

5.1.3. Con esta puntuación se procede a elaborar un estadístico para medir el nivel de satisfacción del cliente ROPEF-52, esto se lo realiza anualmente

5.2. Quejas y Reclamos

5.2.1. Para la atención de quejas y reclamos se realizan las siguientes actividades:

5.2.2. El reclamo es recibido en la oficina matriz o por medios electrónicos, luego son analizados por los responsables indicados anteriormente. Siempre que sea posible, el organismo de inspección debe acusar recibo de la queja o apelación al reclamante.

5.2.3. Estos reclamos son registrados en el formato denominado "Registro de Quejas y Reclamos" (RADMF-11) por el Gerente de hidrocarburos.

5.2.4. Los reclamos son analizados en primera instancia por el gerente de hidrocarburos, jefe de calidad y el gerente general.

5.2.5. En caso de ser necesario se involucra al inspector correspondiente.

5.2.6. En caso de que se acepte el reclamo, se asignará a un inspector con competencia, independiente, imparcial y que no haya participado en el proceso de inspección que motivó el reclamo, para que emita un informe técnico motivado en el término de 5 días. Las investigaciones realizadas y decisiones relativas de la queja no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.2.7. Obtenido el resultado del análisis, se define la causa que originó el reclamo. De ser asignable a Representaciones e Inspectores de Petróleo REINSPET S.A., por falla de supervisión, adiestramiento inadecuado, falta de información, etc., la empresa procede a eliminar la causa que generó el reclamo y a efectuar el debido seguimiento para evitar sus repeticiones.

5.2.8. Una vez aclarada la situación, procede a dar las explicaciones pertinentes del caso al cliente y establecer el plan de acciones correctivas / preventivas, de ser necesario.


5.2.9. Si el reclamo no es asignable a Representaciones e Inspectores de Petróleo REINSPET S.A., sino a uno de los dos clientes involucrados en la inspección, se dialoga con este la situación, para dar la explicación correspondiente al cliente que originó el reclamo.

5.2.10. El "Registro de Quejas y Reclamos" será archivado cuando se haya dado solución al reclamo, adjuntado toda la documentación relacionada.

5.3. Apelaciones


5.3.1. Para la atención de apelaciones se realizan las siguientes actividades:

5.3.2. La apelación puede presentarse por un cliente cuando tenga discrepancias con la información enviada en el certificado de inspección y solicita reconsiderar la decisión que

	PROCEDIMIENTO SATISFACCION, QUEJAS Y APELACIONES	Código: ROPEP-04
		Revisión: No. 010
		Fecha: Julio, 2022
		Página: 3 de 5
Elaborado:	Patricia Zambrano	
Revisado:	Maribel Medina	
Aprobado:	Maribel Medina	

tomó o informó, serán atendidos por el jefe de calidad y comunicado al Gerente de hidrocarburos, siempre que sea posible se deberá acusar recibo de la queja o apelación, y deberá facilitarse a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación. La apelación procede:

- 5.3.3. Contra la información reportada por la empresa en los certificados de inspección.
- 5.3.4. Se creará un expediente con toda la documentación que forme parte de la evidencia necesaria de la apelación, para posteriormente ser analizado en una reunión conformada por el Gerente General, Gerente de hidrocarburos, Jefe de calidad, supervisor y los inspectores asignados en el proceso de inspección.
- 5.3.5. La solicitud de apelación estar firmada por el representante legal, y debe presentarse por escrito en un tiempo máximo de 7 días término, posteriores a la recepción de los documentos de inspección que se apela. El oficio de apelación deberá contener como mínimo la siguiente información: Razón social del Cliente, Nombre y cargo del representante legal, argumentos en los que respalda su apelación, domicilio para notificaciones, lugar y fecha del escrito de apelación, declaración que los datos registrados en los certificados de inspección apelados afecten directamente y firma del interesado; y adjuntar copia de los certificados de inspección que se apela y toda la documentación que sustente la apelación o que tenga relación inmediata y directa.
- 5.3.6. Cuando el cliente presente la apelación, el jefe de calidad evalúa la solicitud del cliente y toda la documentación relacionada, se revisará que se cumpla con lo anteriormente indicado; en caso de no cumplir en el lapso de tres días el cliente deberá completar o aclarar, y si no lo hiciere se abstendrá de emitir opinión alguna y se devolverá la documentación, pero el registro RADMF-11 se lo mantendrá en archivo con la respectiva explicación de que la apelación no procedió.
- 5.3.7. En el caso de que se acepte la apelación, se asignará a un inspector con competencia, independiente, imparcial y que no haya participado en el proceso de inspección que motivó la apelación, para que emita un informe técnico motivado en el término de 5 días.
- 5.3.8. Cuando la situación lo amerite, la jefatura de calidad, podrá solicitar los servicios de algún experto en el campo este personal es independiente e imparcial al personal que llevo a cabo la certificación, cuidando de que él o los expertos estén libres de intereses o relaciones con el cliente.
- 5.3.9. Las investigaciones realizadas y decisiones relativas de la apelación no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.
- 5.3.10. Con el informe técnico se solicitará a una reunión al cliente, de tal manera que se pueda exponer la respectiva explicación y argumentos técnicos, con el fin de resolver la apelación. Se escuchará a los clientes sus argumentos y se buscará llegar a un acuerdo. De llegar a un acuerdo se realizar un acta donde se describa los puntos de acuerdo.
- 5.3.11. Una vez tomada la decisión final, gerencia de hidrocarburos, de inmediato pondrá en conocimiento del cliente la decisión por escrito.

	PROCEDIMIENTO SATISFACCION, QUEJAS Y APELACIONES	Código: ROPEP-04
		Revisión: No. 010
		Fecha: Julio, 2022
		Página: 4 de 5
Elaborado:	Patricia Zambrano	
Revisado:	Maribel Medina	
Aprobado:	Maribel Medina	

5.3.12. En caso el cliente no acepte la decisión tomada por Representaciones e Inspectores de Petróleo REINSPET S.A., podrá apelar una vez y se procederá a la realización de la investigación con personal independiente e imparcial, esta decisión será acogida por la empresa.

5.3.13. Serán consideradas apelaciones cuando éstas se realizan bajo una autoridad delegada legalmente.

5.4. Confidencialidad de la información

5.4.1. La información o documentación que el cliente haya proporcionado a Representaciones e Inspectores de Petróleo REINSPET S.A., para efecto de su queja o apelación, será mantenida bajo estricta confidencialidad.

5.4.2. La información o quejas obtenidas de fuentes distintas al del cliente serán mantenidas bajo estricta confidencialidad.

6. DEFINICIONES


Satisfacción: Es el grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes en cuanto a nuestros servicios brindados de inspección análisis y certificación.

Queja: Disconformidad que puede ser presentada por una persona u organización cuando el servicio prestado no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

Apelación: Es una no conformidad a la decisión o declaración que el organismo de inspección toma del cumplimiento de todo el proceso.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACION
07	Se modificó el encabezado y pie de página, Se Incluyen los puntos 2, 3, 5.1, 5.3, 6.	P. Zambrano	Noviembre,2021
08	Se incluye información de contacto para quejas y apelaciones Se modificó el punto 1	P. Zambrano	05/05/2022
09	Se modifica la denominación social de la empresa a S.A., en los puntos 1,2,5.2.7, 5.2.9, 5.3.12,5.4.1. y cambio de Cargo de Presidente Ejecutivo a Gerente General en los puntos 4, 5.2.4, 5.3.4.	P. Zambrano	09/06/2022
10	Se modificó los puntos: 4, 5.2.3, 5.2.4, 5.3.2, 5.3.8, 5.3.11.	P. Zambrano	05/07/2022

	PROCEDIMIENTO SATISFACCION, QUEJAS Y APELACIONES	Código: ROPEP-04
		Revisión: No. 010
		Fecha: Julio, 2022
		Página: 5 de 5
Elaborado:	Patricia Zambrano	
Revisado:	Maribel Medina	
Aprobado:	Maribel Medina	

8. ANEXOS

Registro de Quejas, Reclamos y Apelaciones
Satisfacción del cliente

RADMF-11
ROPEF-52

Contactos para Quejas y Reclamos

operaciones@reinspet.com