



**PROCEDIMIENTO DE
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2



A. CONTROL DE RESPONSABILIDADES

Elaborado: Angel Francisco Silva Cueva (Gerente Técnico)	Revisado: Angel Francisco Silva Cueva (Gerente de Calidad)	Aprobado: Soraya Gissella Zambrano Alcívar (Gerente General)
Fecha: 21/NOV/2023	Fecha: 21/NOV/2023	Fecha: 21/NOV/2023
Firma: 	Firma: 	Firma: 



COPIA

CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO DE
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

B. CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN NUMERAL	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO
1	18/ago/2023	4.2	G.T.	Se complementa actividad
2	21/nov/2023	Encabezado	G.T.	Se actualiza isotipo / código
2	21/nov/2023	Pie de página	G.T.	Se actualiza página web / correo
2	21/nov/2023	3.1 / 5	G.T.	Se actualiza razón social
2	21/nov/2023	6	G.T.	Se actualizan códigos de anexos
2	21/nov/2023	A1 / A2	G.T.	Se actualiza isotipo / código página web / correo / razón social



**COPIA
CONTROLADA**



**PROCEDIMIENTO DE
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

C. CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA DE ENTREGA	DESTINATARIO	CARGO	NÚMERO DE COPIA	NÚMERO DE REVISIÓN	NÚMERO DE PÁGINAS
12/abr/2021	Francisco Silva	Gerente Técnico	1	0	7 + 2A
12/abr/2021	Hermel Merino	Inspector Técnico	1	0	7 + 2A
19/ago/2023	Francisco Silva	Gerente Técnico	1	1	7 + 2A
19/ago/2023	Hermel Merino	Inspector Técnico	1	1	7 + 2A
21/nov/2023	Francisco Silva	Gerente Técnico	1	2	7 + 2A
21/nov/2023	Hermel Merino	Inspector Técnico	1	2	7 + 2A

INSPECCIONES TÉCNICAS



**COPIA
CONTROLADA**



PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

D. CONTENIDO:

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	5
3.1. O.S.M.	5
3.2. Organismo de inspección.	5
3.3. S.G.C.	5
3.4. Comentario / Sugerencia.	5
3.5. Queja.	5
3.6. Apelación.	5
3.7. Reclamo.	5
4. PROCEDIMIENTO.	6
4.1. Ingreso, registro del reclamo.	6
4.1.1. Medios electrónicos.	6
4.1.2. Conversación telefónica.	6
4.1.3. Conversación personal.	6
4.2. Evaluación del reclamo.	6
4.3. Tratamiento del reclamo.	7
4.4. Estadística de reclamos.	7
5. RESPONSABLES.	7
6. ANEXOS.	7



**COPIA
CONTROLADA**



PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Establecer los lineamientos para el tratamiento, seguimiento y resolución de reclamos que se susciten como consecuencia de los servicios de inspección técnica que realice el Organismo de inspección.

Este procedimiento aplica a todos los reclamos realizados por parte de los clientes u organismos oficiales de fiscalización.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

- ✓ NTE INEN – ISO/IEC 17020.
- ✓ Procedimiento de control de inspección técnica no conforme (OSM-PDDI-10).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

3.1. O.S.M.

O.S.M. INSPECCIONES TÉCNICAS S.A.S.

3.2. Organismo de inspección.

Organismo que realiza inspección. Un organismo de inspección puede ser una organización o parte de una organización (NTE INEN – ISO/IEC 17020, 2013, definición 3.5).

3.3. S.G.C.

Sistema de Gestión de Calidad, es una herramienta que le permite a una organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad; los cuales se miden a través de indicadores de satisfacción de los usuarios.

3.4. Comentario / Sugerencia.

Es una propuesta, recomendación, presentada por el cliente como el objetivo de incidir en el mejoramiento de algún procedimiento de servicio de inspección técnica; no se exige su puesta en práctica, siempre y cuando el hecho de no considerarla, no genere un deterioro en la consideración por parte del cliente; si el cliente exige su cumplimiento, se debe considerar como una queja.

3.5. Queja.

Es una expresión de inconformidad o insatisfacción del cliente; referente a algún aspecto del servicio realizado, o respecto a los resultados obtenidos.

3.6. Apelación.

Es una solicitud del cliente externo, para reconsiderar la decisión tomada con respecto a queja presentada.

3.7. Reclamo.

Es una expresión de inconformidad o insatisfacción del cliente; referente a algún aspecto del servicio realizado, o respecto a los resultados obtenidos; solicitando o pretendiendo algún tipo de compensación.



CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO DE
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

4. PROCEDIMIENTO.

ACTIVIDADES		RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Ingreso, registro del reclamo. El cliente dispone de 3 alternativas para generar sus comentarios, sugerencias, quejas, apelaciones y reclamos; que para efectos de este procedimiento se denominará reclamo ; los cuales pueden realizarse por medios electrónicos, conversación telefónica o conversación personal; como se describen a continuación: 1. Medios electrónicos. El reclamo se recibe a través de la página web de la empresa; en la pestaña denominada quejas y apelaciones, se llenan los campos requeridos: nombre, apellido, empresa, ciudad, teléfono, correo, y mensaje en donde finalmente el cliente describirá la circunstancia del inconveniente. 2. Conversación telefónica. El reclamo se recibe por medio de los contactos telefónicos proporcionados por la empresa, la persona que atiende la llamada debe registrar los datos del cliente mencionados en el numeral 4.1.1 de este procedimiento. Adicionalmente, debe informar el suceso al gerente técnico mediante correo electrónico. 3. Conversación personal. El colaborador que recibe el reclamo personalmente, debe registrar los datos del cliente mencionados en el numeral 4.1.1 de este procedimiento. Adicionalmente, debe informar el suceso al gerente técnico mediante correo electrónico. El gerente técnico es el responsable de confirmar la recepción, ingresar y registrar el reclamo; en base a la información proporcionada por el cliente de acuerdo a las alternativas disponibles. Para registrar el reclamo, se utiliza el Anexo 1 de este procedimiento, el cual describe cuatro categorías: ingreso del reclamo, control y seguimiento del reclamo, responsables (ingreso, seguimiento), fecha de seguimiento.	Gerente Técnico	MEDIOS ELECTRÓNICOS C. TELEFÓNICA C. PERSONAL
			FORMULARIO PÁGINA WEB
			CORREO ELECTRÓNICO
			CORREO ELECTRÓNICO
2	Evaluación del reclamo. El gerente técnico es el responsable de evaluar el reclamo; con la participación de todos los involucrados en el servicio de inspección técnica, se efectúa una evaluación de los motivos del reclamo, se reúnen y analizan todos los datos disponibles relacionados con el mismo y se define si el reclamo es procedente o no.	Gerente Técnico	ANEXO 1 OSM-PDDI-11-A1



**COPIA
CONTROLADA**



PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

CÓDIGO: OSM-PDDI-11

FECHA: 21/NOV/2023

REVISIÓN: 2

ACTIVIDADES		RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
2	El gerente técnico sustituto es el responsable de evaluar el reclamo; cuando el servicio de inspección técnica realizado, involucra al gerente técnico, es decir cuando actúa como inspector.	Gerente Técnico	-
3	Tratamiento del reclamo. Si se determina que el reclamo no es procedente, el gerente técnico es el responsable de enviar una respuesta por escrito al cliente con la justificación. Si se concluye que el reclamo es procedente, se levanta una no conformidad al departamento involucrado y se le da tratamiento como inspección técnica no conforme siguiendo el procedimiento de acciones preventivas y correctivas. El gerente técnico es el responsable de enviar una respuesta por escrito al cliente u organismo que presenta el reclamo dejando documentadas todas las acciones implementadas; y notificar la finalización del proceso.	Gerente Técnico	CORREO ELECTRÓNICO PROCEDIMIENTO OSM-PDDI-06
4	Estadística de reclamos. El gerente técnico es el responsable de reportar anualmente al gerente de calidad la estadística de todos los reclamos efectuados; clasificados por causa con gráficos de tendencias. Para registrar la estadística de reclamos, se utiliza el Anexo 2 de este procedimiento, el cual describe cuatro categorías: resumen de reclamos periodo 20XX, gráfico estadístico de reclamos periodo 20XX, responsables, fecha de revisión.	Gerente Técnico	ANEXO 2 OSM-PDDI-11-A2

5. RESPONSABLES.

- ✓ Inspector Técnico de Hidrocarburos del Organismo de Inspección de O.S.M. INSPECCIONES TÉCNICAS.
Responsable del cumplimiento de este procedimiento.
- ✓ Gerente Técnico del Organismo de Inspección de O.S.M. INSPECCIONES TÉCNICAS.
Responsable de elaborar, aplicar y hacer cumplir este procedimiento.
- ✓ Gerente de Calidad del Organismo de Inspección de O.S.M. INSPECCIONES TÉCNICAS.
Responsable de revisar este procedimiento.

6. ANEXOS.

- Anexo 1. OSM-PDDI-11-A1 Registro de reclamos.
Anexo 2. OSM-PDDI-11-A2 Estadística de reclamos.



**COPIA
CONTROLADA**