



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2019-05-06	Emisión/ Revisión: 01/ 03	Página: 1 de 5	Código #: MPG/017
Elaborado: Leonel Cruz	Revisado: Nora Perez	Aprobado: Jose Ríos	
Título: Atención a Quejas y Apelaciones			

1.0 Objetivo:

1.1 Este procedimiento tiene como objetivo establecer los criterios de actuación para dar atención y respuesta a las quejas y/o apelaciones presentadas por escrito contra la resolución de un "reporte de servicio" emitido por OIL TEST INTERNATIONAL MEXICO, S.A DE C.V. (OTI MEXICO o la empresa).

2.0 Alcance y Aplicación:

2.1 Este procedimiento es aplicable para la atención de las quejas y/o apelaciones presentadas por escrito por el cliente y/o alguna de las partes (comprador, vender, transportista, y/o receptor del producto y/o parte involucrada) implícitos en el alcance del servicio suministrado por la compañía basado en la nominación, convenio y/o contrato entre el cliente y la empresa.

2.2 Cuando exista un contrato o convenio que establezca y defina el manejo de apelaciones y/o sanciones por las consecuencias de estas, prevalecerán sobre este procedimiento lo estipulado en dicho convenio y/o contrato.

2.3 En caso de que la queja o apelación solo la manifiesten verbalmente, entonces podría ser atendida como una "no conformidad", mediante el procedimiento MPG/013; mas no como queja o apelación.

2.4 Definiciones aplicables:

- a) **Reporte de Servicio;** Documento físico y/o electrónico que contiene la información (informe, reporte, certificado) como resultado del servicio objeto de la nominación, convenio, y/o contrato establecido entre el cliente y la compañía.
- b) **Apelación;** Petición presentada por el cliente o por alguna de las partes interesados para que sea revisada la legalidad y/o la oportunidad de cualquier resolución (reporte de inspección y/o de servicio suministrado) emitido por el Gerente General de alguna filial de la Compañía, para ser resuelto por una autoridad de la organización de superior jerarquía.

NOTA1; Según la definición tomada de la norma ISO/IEC 17000:2005 (Evaluación de la conformidad- vocabulario y principios generales), apelación es la "Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad, **organismo de evaluación de la conformidad** (2.5) o al **organismo de acreditación** (2.6) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto."

- c) **Queja;** Expresión de insatisfacción hecha a una organización (a la empresa) relativa a su producto (reporte de servicio suministrado), donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución; y por lo tanto el seguimiento deberá registrarse como se establece en este procedimiento.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2019-05-06	Emisión/ Revisión: 01/ 03	Página: 2 de 5	Código #: MPG/017
Elaborado: Leonel Cruz		Revisado: Nora Perez	Aprobado: Jose Ríos
Título: Atención a Quejas y Apelaciones			

- d) **Cliente**; Quien solicita y/o nomina para la ejecución del servicio de la evaluación de la conformidad (inspección, muestreo, ensayos, entre otros), y por ende a quien se le factura por dicho servicio.
- e) **Partes Involucradas / interesadas**; puede ser sin limitarse a quien contrata el servicio, Comprador, Vendedor, Transportista, Almacenador (Terminal) / Productor del producto objeto del alcance del servicio. También se incluye como parte interesada a la autoridad, y/o ente acreditador correspondiente.

3.0 Documentos de Referencia:

- 3.1 MPG/013; (No Conformidad/ Quejas) incidencias de QHSE o Servicio y Acciones Correctivas.
- 3.2 FOTG - 004; Reporte de Incidente del Sistema de Calidad o Servicio (RISK).
- 3.3 MPG/009; Cotizaciones de Servicios.
- 3.4 MPO/003; Términos del Servicio.
- 3.5 Convenio / contrato (cuando aplique).
- 3.6 Póliza de Seguro por Indemnización Profesional de la Compañía.
- 3.7 MPO/004; Emisión de reportes de inspección y/o ensayos.
- 3.8 MPG/005; Control de Instalaciones e Información (Confidencialidad).

4.0 Cargos Involucrados:

4.1 Gerente General:

- a) Asegurar de hacer saber (por ejemplo, desde la cotización, confirmación de nominación) al cliente y/o cliente potencial la existencia del recurso de queja y/o apelaciones de acuerdo con este procedimiento el cual se encuentra disponible en el website www.otilatam.com
- b) Recibir y atender (investigar) las quejas y/o apelaciones presentadas por servicios realizados por el responsable del proceso de servicio correspondiente.
- c) Cuando sea el caso, turnar la queja / apelación con los asesores legales de la empresa.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2019-05-06	Emisión/ Revisión: 01/ 03	Página: 3 de 5	Código #: MPG/017
Elaborado: Leonel Cruz		Revisado: Nora Perez	Aprobado: Jose Ríos
Título: Atención a Quejas y Apelaciones			

- d) Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra las resoluciones que ha emitido.
- e) Analizar las líneas de acción con el Gerente de Proceso del Servicio correspondiente y/o Responsable Técnico y/o Gerente de Gestión y Cumplimiento.
- f) Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra los reportes de servicios que han sido emitidos.
- g) Resolver los recursos de apelación que se presenten contra los reportes de servicios que han sido emitidos.
- h) Notificar al cliente y/o partes (comprador, vendedor, transportista, y/o receptor del producto) los resultados de los recursos.

4.2 Asesor Legal: Emitir dictamen sobre el recurso de apelación presentado (revocatoria, apelación o revocatoria con apelación).

4.3 Gerente de Gestión y Cumplimiento:

- a) Asegura que este procedimiento se encuentre disponible en el website www.otilatam.com
- b) Registrar los recursos presentados contra los reportes de servicios emitidos por los dueños de procesos de la empresa y crear expediente.
- c) Custodiar los expedientes de los recursos de apelaciones.

5.0 Descripción del Procedimiento:

5.1 El cliente o alguna de las partes interesadas puede manifestar una apelación cuando los datos o información obtenida por el inspector técnico y emitida por algún funcionario (supervisor, gerente de operaciones o gerente general) considere que no se apega a la realidad y por tanto podría afectar los intereses que representa.

5.2 La queja o petición de apelación deberá presentarse por escrito (impreso o electrónico), por lo que tiene que el gerente general y/o el Gerente de Gestión y Cumplimiento debe proceder de la siguiente manera:

- 5.2.1 Sin discriminación y sin prejuicio de ningún tipo toda queja o apelación manifestada por escrito, será recibida y “confirmada de recibo” por escrito (vía correo electrónico) informando sobre el seguimiento que se dará a la misma y el tiempo de respuesta en que se emitirá una respuesta.
- 5.2.2 Para ser efectivo y válido el recurso de apelación se verificará que este se presente dentro de un plazo no mayor a 45 días naturales después de haber



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2019-05-06	Emisión/ Revisión: 01/ 03	Página: 4 de 5	Código #: MPG/017
Elaborado: Leonel Cruz		Revisado: Nora Perez	Aprobado: Jose Ríos
Título: Atención a Quejas y Apelaciones			

emitido el reporte final del servicio brindado, de lo contrario se responderá por escrito como se indica en el inciso a) del ítem 5.2.3.

5.2.3 Atenderse de manera inmediata y con el objeto de investigar y validar la queja o apelación, y en su caso la decisión de las siguientes acciones:

- a) Si no procede, se notifica por escrito tal decisión y el por qué, con lo cual se da por finalizado el proceso.
- b) Si fue una confusión, sin mayores consecuencias, se aclara y se resuelve mediante una acción correctiva inmediata, se registra en el FOTG-004, y de determina el impacto de la situación a fin de considerar la posibilidad de acción correctiva planeada y acción preventiva.
- c) Si se validan los argumentos de la queja o apelación, será registrada como en el formato FOTG-004 "Registro de Incidencia del Sistema de Calidad y/o Servicio" a fin de tomar acción correctiva inmediata.

5.3 El recurso de apelación en primera instancia será atendido entre el Gerente General y por el dueño del proceso que realizo el servicio objeto de la apelación; así como el Gerente Técnico correspondiente.

5.4 El Dueño del Proceso y/o Gerente Técnico correspondiente tendrá un plazo no mayor de 5 días hábiles (a partir de la fecha de recibo) para validar, resolver y dar respuesta al recurso de apelación (véase ítem 5.2.3) presentado por el cliente y/o alguna de las partes; la decisión emitida deberá ser clara y fundamentada.

5.5 El recurso de apelación presentado será analizado en forma clara y concisa, con documentos (evidencias objetivas), testigos o medios válidos y certeros de prueba; asimismo, al cliente o la parte interesada deberá indicar el domicilio, correo electrónico donde recibirá la decisión sobre el recurso de apelación.

5.6 Los involucrados en el servicio tales como Inspector, Supervisor, y/o Gerente de Operaciones; y/o donde aplique el Analista, Supervisor y/o Gerente de Laboratorio, podrían presentar elementos sobre el caso; Sin embargo, no serán ellos quienes tomen una decisión sobre el resultado final de la queja / apelación. La decisión podría ser de la Gerencia General con la colaboración del Gerente de Gestión y Cumplimiento, y cuando sea necesario algún otro especialista en el tema.

5.7 La decisión tomada, con base al análisis realizado le será comunicada por escrito a quien haya presentado la queja / apelación.

5.8 Una vez notificada la decisión del Gerente General al cliente y/o parte interesada, y estando el cliente inconforme con la decisión del Gerente General, el cliente contará con 3 días hábiles para presentar una apelación al Gerente de Gestión y Cumplimiento de la empresa, la cual debe contar con la misma información (fundamento) de la apelación.



PROCEDIMIENTOS de GESTIÓN			
Fecha efectiva: 2019-05-06	Emisión/ Revisión: 01/ 03	Página: 5 de 5	Código #: MPG/017
Elaborado: Leonel Cruz	Revisado: Nora Perez	Aprobado: Jose Ríos	
Título: Atención a Quejas y Apelaciones			

- 5.9 El Gerente General de la empresa, contará con un plazo de 5 días hábiles para resolver la apelación interpuesta. Cuando se considere necesario podrá solicitar más información al Gerente Técnico correspondiente.
- 5.10 Una vez una vez notificada la respuesta del Gerente General de la empresa, y si el cliente y/o parte involucrada aún está disconforme con la resolución. Las Partes podrán someter la controversia ante la jurisdicción común de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra que por razón de domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.
- 5.11 Cuando por contrato con clientes internacionales se establezca, las discrepancias deberán ser resueltas mediante arbitraje ante la Cámara de Comercio Internacional de Corte Internacional Arbitraje, el laudo será definitivo, inapelable y obligatorio.
- 5.12 En todos los casos, quien haya presentado una queja o apelación por escrito, recibirá atención, y seguimiento, hasta la notificación de la finalización del proceso.
- 6.0 Archivo y Conservación de Registros:
- 6.1 Todos los casos de quejas / apelaciones serán incluidos en los registros de revisión gerencial y las evidencias de atención, seguimiento y resolución serán mantenidos en archivos por un plazo NO MENOR DE CINCO AÑOS por el Gerente de Gestión y Cumplimiento.
- 6.2 Se debe mantener una Carpeta de Quejas/ Apelaciones de Clientes con todos los registros de investigación y/o la documentación relacionada anotando la aclaración que se le hizo al cliente y la solución final que se brindó y si es posible la respuesta de aceptación del cliente de la solución brindada.
- 7.0 Historial de Cambios:

Código	Emisión/ Rev.	Fecha Efectiva	Elaborado	Revisado	Aprobado
MPG/017	01/ 00	2009-11-13	Leonel Cruz	Grupo de Soporte	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 01	2010-02-22	Leonel Cruz	B. Steinvorth	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 02	2013-07-01	B. Steinvorth	M. Tejeira / L. Cruz	Paul Longshaw
MPG/017	01/ 03	2019-05-06	L. Cruz	N. Perez	J. Ríos