

PETROLAB S.A.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha emisión: 31/05/01 VERSION N°: 12 Fecha vigencia: 04/08/23 Pág. : 1 de 4
	Código: PPL 7.5-01	

1.- OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la metodología para la recepción, evaluación y el tratamiento de los reclamos y de las apelaciones originadas por la ejecución de los servicios proporcionados por Petrolab S. A.

Este procedimiento se aplica tanto a los reclamos provenientes de las Empresas clientes de Petrolab S. A. u otras partes interesadas, como también a sus eventuales apelaciones ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), u otro ente externo que puedan surgir de los resultados de las inspecciones. Lo anterior manteniendo fiel resguardo de nuestra política de imparcialidad e independencia, confidencialidad e integridad

Nota: En Petrolab S.A, como criterio se entenderán como sinónimos reclamos y quejas.

2.- REFERENCIAS

No hay

3.- DESARROLLO

3.1. Los reclamos y/o apelaciones pueden ser recibidos por cualquiera de los siguientes medios:

- Vía Telefónica
- Presencial en oficinas de Petrolab
- Sitio web: www.petrolab.cl
- En terreno, mientras se realiza una inspección
- Correo electrónico

3.2. Con la finalidad de dar a conocer a los clientes y partes interesadas los pasos para que realicen sus descargos, se encuentra disponible el procedimiento de reclamos y/o apelaciones y el diagrama de flujo en el sitio web de Petrolab S. A. para su visualización.

REVISADO POR: JORGE CASTILLO N.	APROBADO POR: SERGIO FLORES C.
FIRMA:	FIRMA:

PETROLAB S.A.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha emisión: 31/05/01 VERSION N°: 12 Fecha vigencia: 04/08/23 Pág. : 2 de 4
	Código: PPL 7.5-01	

- 3.3. Cuando el reclamo y/o apelación es recibido por cualquiera de los medios indicados en punto 3.1, la persona de la empresa que lo reciba debe informar que este proceso lo debe iniciar a través de correo electrónico dirigido a la Gerencia. En caso contrario, es registrado, por quien atiende la solicitud, en el formulario "**Reclamos y/o Apelaciones**" (ver Anexo 1 – FR 020), para posteriormente entregar al Gerente.
- 3.4. Una vez recibido el correo electrónico, el Gerente registra el reclamo y/o apelación, en el formulario "Reclamos y/o Apelaciones" (ver Anexo 1 – FR 020) realizando un análisis previo de la situación, luego independientemente si debe tratarla o no, debe dar acuso de recibo informando al cliente u otras partes interesadas como máximo dentro de las 48 hrs., de recibida la solicitud.
- 3.5. La decisión que se comunicará a quien presente el reclamo o apelación debe tomarse, revisarse y aprobarse por una o más personas de la organización que no hayan participado en las actividades que dieron origen al reclamo y/o apelación.
- 3.6. El Gerente coordina el análisis e investigación de las causas que originaron el reclamo y/o apelación y las acciones a realizar según corresponda, para evitar su repetición cuando sea factible. Cuando la investigación del problema sea necesaria realizarla en terreno, designa a un trabajador, para que realice dicha investigación.
- 3.7. Así mismo, el Gerente comunicará mediante correo electrónico la finalización del tratamiento definido para el reclamo y/o apelación respectiva; procurando siempre la total satisfacción del cliente.

Tratamiento de reclamos

- 3.8. En el caso de reclamos y que este corresponda, el Gerente registra lo anterior en el formulario "Reclamos de clientes y/o Apelaciones" y dispone la actualización de la planilla de control de acciones (ver Anexo 2); a continuación se debe determinar si requiere disposición inmediata, la cual se realizará a la brevedad.
- 3.9. Posteriormente se realizará el análisis de causa respectivo, para llevar adelante el plan de acción apropiado a la naturaleza del reclamo.

PETROLAB S.A.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha emisión: 31/05/01 VERSION N°: 12 Fecha vigencia: 04/08/23 Pág. : 3 de 4
	Código: PPL 7.5-01	

- 3.10. Cumplida la fecha de compromiso de implementación de la acción correctiva definida, personalmente o a través de la designación de otra persona, verifica el cumplimiento de lo comprometido.
- 3.11. Posteriormente se evaluará si lo anterior a dado pie a la entera satisfacción del cliente para finalizarla. Si el cliente expresa su disconformidad se debe volver a evaluar desde el punto 3.4 de este procedimiento hasta obtener la satisfacción del emisor del reclamo.

Tratamiento de apelaciones

- 3.12. En el caso de las apelaciones, las investigaciones o decisiones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el cliente. Estas apelaciones pueden presentarse básicamente por un resultado adverso para el cliente en las inspecciones realizadas (la instalación no cumple). Cuando esto ocurra, la apelación la estudiará el Gerente, quien en los casos que corresponda, coordinará con el cliente los pasos a seguir, que podrían incluir la realización de nuevas inspecciones.
- 3.13. Si se determina que la apelación procede, el Gerente iniciará la investigación de la causa raíz del rechazo de la inspección; de manera tal de proporcionar el máximo de información al cliente para dejarle absolutamente clara la causa del o los problemas, procurando su total satisfacción de acuerdo a la política de Petrolab S. A. Con posterioridad el Gerente elaborará un plan de acción.
- 3.14. Si el emisor de la apelación y el Gerente acuerdan la realización de eventuales nuevas inspecciones, estas las debe realizar personal que no haya participado durante la inspección que dio curso a esta apelación.
- 3.15. Posteriormente se evaluará si lo anterior a dado pie a la entera satisfacción del cliente para finalizarla. Si el cliente expresa su disconformidad se debe volver a evaluar desde el punto 3.4 de este procedimiento hasta obtener la satisfacción del emisor de la apelación.

PETROLAB S.A.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha emisión: 31/05/01 VERSION N°: 12 Fecha vigencia: 04/08/23 Pág. : 4 de 4
	Código: PPL 7.5-01	

4.- REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo retención y eliminación
Formulario reclamos y/o apelaciones	Archivador "Acciones Correctivas y Preventivas" en estante de Subgerencia de Operaciones.	No requiere	Separata Reclamos o Separata Apelación y por Correlativo de reclamo, apelación, según corresponda.	5 Años, luego destruir
Planilla de control de acciones	Archivador "Acciones Correctivas y Preventivas" en estante de Subgerencia de Operaciones.	No requiere	Por año	5 Años, luego destruir

5.- TABLA DE MODIFICACIONES

Versión N °	Pág. Modificada	Motivo del cambio	Fecha Aprobación
10	1-2-3	Se modifica procedimiento desarrollando en él, una conjunción clara con respecto al diagrama de flujo del proceso de tratamiento de reclamos y apelaciones.	25/04/19
11	4	Cambia el tiempo de retención de los registros	04/08/23

6.- ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Reclamos y/o Apelaciones.

Anexo 2: Formulario Planilla de control de acciones.

Anexo 3: Diagrama de Flujo Reclamos y Apelaciones.