

QUEJAS Y APELACIONES

En **PETROCERT Inspección y Certificación S.A.S.** disponemos de un proceso establecido para la recepción, evaluación y tratamiento de **quejas y apelaciones** relacionadas con nuestros servicios y actividades de inspección.

Nuestro procedimiento garantiza que cada caso sea atendido de manera **objetiva, imparcial, confidencial, transparente y sin discriminación o represalias**, de acuerdo con los principios establecidos en la **NTE INEN ISO/IEC 17020:2013**.

¿Qué entendemos por queja y apelación?

Queja: expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización, relacionada con los servicios o actividades de PETROCERT.

Apelación: solicitud presentada por el proveedor del ítem de inspección para que PETROCERT reconsidere una decisión tomada respecto a dicho ítem.

¿Cómo presentar una queja o apelación?

Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas a través del **formulario disponible en nuestra página web** (<https://ptc.com.ec>)

Una vez recibida la solicitud, PETROCERT emitirá un **acuse de recibo**, registrará el caso y realizará una revisión inicial para verificar que:

- El asunto esté relacionado con las actividades de PETROCERT.
- La información proporcionada sea suficiente para su evaluación.
- El personal encargado de analizar el caso sea independiente de la actividad que originó la queja o apelación.

Evaluación y tratamiento

Los casos que resulten procedentes serán evaluados por **personal competente que no haya participado en la actividad objeto de la queja o apelación**, garantizando la objetividad e imparcialidad del proceso.

Cuando sea necesario, se realizará un análisis de las causas y se establecerán **acciones correctivas y/o preventivas**, responsables y plazos para su ejecución, con el propósito de resolver la situación, evitar su recurrencia y promover la mejora continua.

Comunicación y seguimiento

PETROCERT mantendrá informado al cliente sobre el **estado del caso, las acciones previstas y los plazos establecidos**.

Una vez implementadas las acciones correspondientes, se verificará su cumplimiento y eficacia antes del cierre del caso. Toda la información y evidencia generada será gestionada de manera documentada, garantizando su **confidencialidad y trazabilidad**.

Cierre del caso

Finalizado el análisis y verificadas las acciones implementadas, PETROCERT comunicará formalmente al cliente los resultados y las medidas adoptadas.

El cliente dispondrá de **cinco (5) días laborables** desde la recepción de la comunicación para manifestar su conformidad o presentar una apelación respecto de los resultados informados. Si durante este periodo no se recibe ninguna observación o apelación, el caso será considerado cerrado.

Nuestro compromiso

En PETROCERT consideramos las quejas y apelaciones como **oportunidades de mejora** que contribuyen al fortalecimiento de nuestro sistema de gestión y a la mejora continua de nuestros servicios.

Tu opinión es importante para nosotros. Toda queja o apelación será atendida con responsabilidad, respeto, confidencialidad e imparcialidad.