

# National Oilwell Varco | **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**

## **Objetivo:**

Normalizar la recepción, tratamiento y respuesta a las quejas y apelaciones de los clientes y partes interesadas de Varco L.P.

## **Alcance:**

Aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por el cliente y cualquier parte interesada de Varco L.P.

## **Responsabilidad:**

Dirección: es responsable por lograr el objetivo de este procedimiento.

Dueños de procesos: generar el registro de queja e informar a la gerencia respectiva y coordinador HSEQ.

## **Definiciones:**

Receptor: Persona que recibe la queja del cliente. DP: Dueño de proceso

Queja: Documento escrito de cualquier tipo (carta, fax, e-mail, vía web etc.) y diferente a la apelación, en la que el cliente o cualquier otra parte interesada muestra su insatisfacción, en relación con las actividades o servicios desarrollados por Varco L.P., para la que se espera una respuesta.

Apelación: solicitud presentada por una tercera parte afectada por una decisión tomada relativa a un producto o servicio prestado por Varco L.P. de reconsiderar la decisión que se tomó en relación con dicho producto o servicio. Incluye también las decisiones tomadas sobre la validez de una queja presentada a Varco L.P.

## **Desarrollo:**

### **1. General**

- 1.1. Varco L.P. realizará un exhaustivo análisis y seguimiento de las quejas y apelaciones que presenten sus clientes o partes interesadas a fin de generar soluciones eficientes y eficaces que permitan eliminar la causa raíz y la prevención de la recurrencia.
- 1.2. La presentación, investigación y decisión relativa a las quejas y apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien la presente.
- 1.3. En caso de que la apelación y/o queja no sea formalizada de manera escrita o no tenga remitente, Varco L.P. se reserva el derecho de dar seguimiento.
- 1.4. Únicamente se tramitarán las apelaciones y quejas, recibidas de forma justificada y con los soportes respectivos por parte de clientes o partes interesadas.
- 1.5. Las apelaciones solo se recibirán máximo 15 días calendario después de la entrega del servicio mediante informe o certificado según aplique.
- 1.6. Para apelaciones, en caso de requerirse, Varco L.P. podrá contratar los servicios legales de un abogado que ejerza la defensa, cuyos escritos legales serán considerados como registros de la acción tomada y su efectividad. Se mantendrá informada a la instancia correspondiente acerca del estado del proceso de resolución de la apelación.
- 1.7. Varco L.P. garantizará que la(s) personas(s) involucrada(s) en la apelación o queja, no sean asignadas para atenderlas.

**COPIA NO CONTROLADA**

# National Oilwell Varco | **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**

## **2. Recepción de Quejas y Apelaciones**

- 2.1. Cualquier trabajador de Varco L.P. podrá recibir una queja o apelación por parte del cliente o parte interesada de forma verbal (personal o telefónica) o escrita (e-mail, oficio) y deberá transmitirla de manera inmediata al Dueño de Proceso al que corresponde la queja o apelación y al Coordinador HSEQ.
- 2.2. El Dueño de Proceso quien recibe la queja o apelación deberá comunicarse con el cliente o parte interesada correspondiente en un periodo no mayor a 5 días calendario, a fin de verificar la información recibida, solicitar la presentación escrita de la misma en caso de haberse presentado de manera verbal y registrarla.
- 2.3. El Dueño de Proceso informa al Gerente del área correspondiente respecto a la queja o apelación presentada y registra el seguimiento en el formato respectivo. 2.3. El Dueño de Proceso informa al Gerente del área correspondiente respecto a la queja o apelación presentada y registra el seguimiento en el formato respectivo.

## **3. Gestión de Quejas y Apelaciones**

- 3.1. Una vez recibida la queja o apelación de manera escrita, y habiéndose verificado que esta corresponde a las actividades de Varco L.P., el Dueño de Proceso iniciará el proceso de investigación implementando las correcciones pertinentes y determinando las acciones correctivas según sea el caso, actividad que se desarrollará en un periodo no mayor a 5 días laborables.
- 3.2. Todas las acciones tomadas deberán ser documentadas por el Dueño de Proceso y se adjuntarán a él el informe de las acciones tomadas a ser presentado al cliente o parte interesada junto con todos los documentos de evidencia de la gestión realizada.
- 3.3 Varco L.P. tomará el tiempo que considere necesario para la implementación del plan de acción, garantizando el respectivo tratamiento y cierre de la queja o apelación.

## **4. Comunicación con el Cliente o Parte Interesada**

- 4.1. Dependiendo la complejidad de la acción interpuesta por el cliente o parte interesada, pueden variar los días para poder resolver la queja o apelación.
- 4.2. La decisión a comunicar al cliente o parte interesada que presenta la queja o apelación se tomará, revisará y aprobará, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación o queja.
- 4.3. La decisión tomada en respuesta a las quejas y apelaciones será unánime y de carácter irrevocable.
- 4.4. La comunicación formal se realiza a través de la Gerencia respectiva, quien proporcionará al cliente o parte interesada los informes de avance y el resultado de la queja o apelación según sea el caso.
- 4.5. En caso de que la apelación resulte a favor del cliente, Varco L.P. asumirá el costo de la misma, caso contrario, la Empresa se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la apelación al cliente.
- 4.6. Si la queja o apelación no es válida, se notificará al cliente o parte interesada que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.

**COPIA NO CONTROLADA**

# National Oilwell Varco | **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**

## **5. Seguimiento y Estadística**

- 5.1. El Coordinador HSEQ elaborará la estadística mensual de quejas y apelaciones.
- 5.2. Toda queja o apelación será considerada como entrada para la revisión por la Dirección.

## **6. Confidencialidad**

Todo el tratamiento de las quejas y apelaciones está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen las actuaciones de Varco L.P., tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la reclamación.

La información o documentación que el cliente o parte interesada haya proporcionado a Varco L.P. para efecto de la queja o apelación será mantenida bajo estricta confidencialidad.

No se informará del resultado de la queja o apelación a terceras partes salvo acuerdo formal con el cliente, en los casos previstos contractual o reglamentariamente o cuando la ley lo requiera.

COPIA NO CONTROLADA