

	PROGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	PAQR-PDR-01
		VERSIÓN/Fecha: 15/07/2023
		REVISADO: SS
		APROBADO: PM



PROGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Los pobladores, autoridades y demás grupos de interés locales deben entender que el presente procedimiento es un proceso que busca generar confianza, y que la respuesta será totalmente objetiva y debidamente evaluada.

El proceso deberá ser fluido y con la mayor proporción de información posible entre las partes. Es posible mantener la confidencialidad del reclamante, sin que ello signifique que se puede aceptar quejas anónimas.

Se presenta, en este documento, el programa con su correspondiente objetivo, acciones a desarrollar, lugares de aplicación, frecuencia de ejecución, responsables del desarrollo, medios de verificación, cronograma y presupuesto estimado.

1. Objetivo

Brindar a los pobladores la información pertinente de manera oportuna y veraz, referida a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), relacionados con los impactos negativos ocasionados en y por el desarrollo del PDR directamente sobre las personas, viviendas o barrio, así mismo dar trámite y solución adecuada y oportuna a dichos impactos negativos.

2. Alcance

Aplicable a las quejas recibidas de la población u otras partes interesadas relacionadas a los proyectos a ejecutarse.

3. Lugar de aplicación

El alcance de la aplicación del PQRS actual incluye las relaciones con la población de lobitos.

Tabla 1

Grupo de interés

Grupos de interés	Población de Lobitos
	Municipalidad distrital de lobitos

Fuente: Elaborado por Petromont

4. Política

QPP, recibir, atender y resolver las quejas relacionadas a los servicios que brinda de manera oportuna.

5. Metodología

La perspectiva de este programa debe estar centrada en una genuina intencionalidad de reconocimiento de los pobladores como sujetos de derechos, de igual manera se deberá actuar en el marco de una metodología adecuada de resolución de conflictos, y concertación con perspectiva de equidad.

6. Responsabilidades del PQRS

○ **Gerente General**

- Brindar los recursos para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas de la población y/o partes interesadas.

○ **Recorredores**

- Por las actividades que realizan, tienen más contacto con la población circundante, y su responsabilidad es comunicar al área de relaciones comunitarias.

○ **El área de Relaciones Comunitarias**

- Evaluar queja y respuestas inmediatas a brindar y definir, si fuera necesario, acciones adicionales.
- Designa a responsable para el tratamiento de la queja ingresada al área de relaciones comunitarias.
- Atiende, aplica y/o implementa acciones adicionales es y/o complementarias necesarias.
- Valida e investiga las quejas relacionadas al proyecto y según corresponda brindan respuesta a la población.

○ **Trabajadores**

- Recibir, comunicar, a relaciones comunitarias o jefe inmediato superior, de manera oportuna las quejas o reclamos que reciban.

7. Procedimiento de tramites de quejas

Proceso de Tratamiento de Quejas

7.1. Atención

- 7.1.1. PETROMONT, establece para la atención y tratamiento de la queja un tiempo de **05 días hábiles** desde su ingreso y registro, extenderse si es necesario.

7.2. Recepción, registro de queja

- 7.2.1. Las quejas pueden recibirse por el personal en general por teléfono, verbal, correo electrónico o vía web de la empresa.

El personal designado, según la naturaleza de la queja, utiliza el documento de Registro de Queja para su registro y/o ingreso dentro del Sistema de gestión para su codificación e identificación.

- 7.2.2. Se asigna y se comunica al área(s) o proceso(s) que corresponda para su inmediato tratamiento. La queja se registra en el documento: registro de quejas

Registro de Queja

- 7.2.3. Se registra todos los datos necesarios de la persona que presenta y que recibe la queja, se incluye toda la información obtenida del servicio motivo de la queja como el área (s) o proceso(s) involucrado(s), personal u otro.

- 7.2.4. Relaciones Comunitarias, registrará, dará acuse de recibo y seguimiento hasta su atención, de las quejas relacionados con el proceso de Emisión de informes. Siempre que no esté directamente involucrado con la queja.

- 7.2.5. Relaciones comunitarias es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

7.3. Acuse de recibo

- 7.3.1. Siempre que sea posible, dentro de las 24 horas de recibida la queja, el personal que registra la queja, realiza el acuse de recibo de la misma, se notificará a la población o parte interesada el acuse de recibo en el cual se indique que su requerimiento está siendo revisado, de ser posible comunicar el número de atención asignado (Número de Queja)

- 7.3.2. Relaciones Comunitarias, designa y/o deriva al responsable de área o proceso para la atención de la queja (relacionada a administración o relacionada a las actividades propias de remediación)

- 7.3.3. Se mantiene información en el documento: Programa de quejas y reclamos.

7.4. Validación e investigación y respuesta al cliente

- 7.4.1. El responsable del área/proceso involucrado revisa la información motivo de la queja a fin de confirmar que dicha queja se relaciona con sus actividades, implicancia con la seguridad, confidencialidad o complejidad.

7.4.2. Relaciones Comunitarias, recopila y verifica toda la información como resultados, datos, unidades, aseguramiento de la validez de los resultados, emisión de informe, trazabilidad u otros, para validar las quejas.

7.4.3. De acuerdo a los resultados de la investigación:

i. **Queja procedente**

La queja procede o se acepta, cuando:

- Después de la investigación se determina que afectó el resultado final consignado en el informe emitido.

Se procederá a realizar la indemnización u otro acto de solidarización con la población:

- Relaciones Comunitarias, valida la investigación y acciones tomadas (acción tomada para corregir la falta) para posterior respuesta a quien realizó la queja; comunicando a gerencias relacionadas con la queja.

La fecha de respuesta es registrada en el documento: **Registro de Quejas.**

ii. **Queja no procedente**

Cuando la queja no procede o no se acepta:

- a. Se informa a la población, explicando las razones que sustentan esta conclusión.
- b. Relaciones comunitarias mantiene informado a la gerencia respecto a la respuesta (acción tomada que sustente la no aceptación) enviada a la población. La fecha de respuesta es registrada en el documento: Registro de Queja.

7.5. **Respuesta respecto al tratamiento de la queja**

7.5.1. Se conservan registros de que se ha informado a la población sobre el proceso de tratamiento de quejas.

7.5.2. Siempre que sea posible se debe facilitar a quien presenta la queja los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja.

7.5.3. La revisión y aprobación de los resultados de la investigación de la queja, así como la comunicación de los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben ser realizadas por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.

7.5.4. La respuesta a la queja, será emitida por:

- i. **Área de relaciones comunitarias:** Será la encargada de emitir la respuesta a la queja

7.5.5. Según corresponda, la respuesta será emitida por medio de una carta o correo electrónico. La respuesta deberá emitirse tan pronto como sea posible o según plazo establecido en el presente documento, excepto el tratamiento requiera más tiempo. Las respuestas brindadas a la población, se mantienen en copia en el área de relaciones comunitarias.

7.6. Cierre de la queja y seguimiento

El área de Relaciones comunitarias revisa el estado de las quejas y respuestas presentadas, incluye tipificación o motivo de la queja para evaluación de riesgo de nueva ocurrencia o afectación en general sobre el sistema de gestión, de ser necesario se tomarán acciones adicionales, para ello antes:

7.6.1. De su cierre **relación comunitarias** ingresará una Solicitud de Acción o un control de Salida o Trabajo No Conforme (SNC o TNC) o Mejora a fin de asegurar de que se tomen las acciones apropiadas para subsanar la queja y evitar que esta se vuelva a presentar.

7.6.2. Siempre que sea posible el personal asignado del seguimiento o **relaciones comunitarias** notificará a quien presenta la queja y a los involucrados de la empresa, del cierre de la misma.

7.6.3. El cierre de la queja se registra en el documento: Registro de Queja.

7.6.4. Cuando sea necesario Gerencia General brinda indicaciones específicas para la atención oportuna de la queja.

7.6.5. Se mantienen registros del cierre y/o seguimiento de las quejas según aplique:

- **Registro de Queja**
- **Solicitud de acciones**

7.6.6. Se mantiene los registros relacionados al ingreso, tratamiento de la queja y de la respuesta final a la población o parte interesada. El registro de Quejas final se mantiene en el registro de quejas.

7.6.7. Las quejas son examinadas como parte del seguimiento y medición del desempeño del proyecto de remediación, mínimo una vez al año en la revisión por la Dirección y determinar oportunidades de mejoras.

8. Formatos

- Formato para quejas

9. Medios de verificación

Tabla 3

Indicador de desempeño

Programa	Acciones	Indicador	Verificador
Quejas, reclamos y sugerencias	Diseñar los mecanismos y la logística para la recepción de quejas y reclamos	Registro de quejas	Numero de registros

Fuente: Elaborado por Petromont

10. Cronograma

Tabla 4

Cronograma del plan de manejo de residuos sólidos

Programa	Ejecución del proyecto		
	Antes	Durante	Finalización
Quejas, reclamos y sugerencias	✓	✓	✓

Fuente: Elaborado por Petromont

11. Presupuesto estimado

Tabla 5

Presupuesto estimado

Programa	Sub total US\$
Comunicación e información ciudadana	800.00
Total	800.00

El presupuesto para la ejecución de este programa de Atención de Quejas Y Reclamos; asciende a la suma de OCHOCIENTOS CON 00/100 DOLARES AMERICANOS (USA\$ 800.00), sin Impuestos Generales a las Ventas (IGV).

El presupuesto en soles; Asciende la suma de TRES MIL CON 05/100 NUEVOS SOLES (S./ 3 000.05)

12. ANEXO

Formato de quejas y reclamos

PETROLERA MONTERRICO

FORMATO PARA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA: _____ LUGAR: _____

NOMBRE: _____ DNI: _____

QUEJA O RECLAMO:

OBSERVACIONES: _____

Firma del interesado