

 <b>Petrovisa SRL</b> <small>Seguridad y calidad garantizada al mejor precio</small>	<b>FORMULARIO DE GESTIÓN</b>	<b>DG-15-F.3</b>
	<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Versión: 4</b>

<b>INSTRUCCIONES</b>
----------------------

Tenga en cuenta que:

**Una queja.** Es la insatisfacción con el servicio (Demora en envío de documentos o productos, impuntualidad del examinador, inspector, técnico o encargado de ventas, discriminación, entre otros).

**Una apelación.** Es una solicitud para que reconsidere una decisión tomada en relación a la certificación, inspección o ensayo, por ejemplo que una persona no resultará apta, un equipo o informe no conforme.

Envíe su queja o apelación con sus respectivos anexos (cuando aplique) al correo sig@petrovisabolivia.com o hacer llegar copia física a nuestras instalaciones ubicada en el Sexto Anillo y Doble Vía la Guardia N° 6050. La queja o apelación deberá presentarse en un tiempo no superior a 5 días, contando a partir del día después de conocida la decisión motivo de la apelación.

Si va a presentar una apelación, tenga en cuenta que la misma debe venir con algún tipo de sustento, este debe ser justificado técnicamente y registrado en el presente formato o en un anexo.

Puede anexas en el presente formato los documentos que considere necesarios para justificar su queja o apelación.

<b>USUARIO DEL SERVICIO</b>
-----------------------------

<b>NOMBRE:</b>		<b>FIRMA:</b>	
<b>NIT O C.I.:</b>		<b>FECHA DEL SERVICIO:</b>	
<b>PERSONA QUE PRESTO EL SERVICIO:</b>			

<b>DATOS PARA NOTIFICACIÓN</b>
--------------------------------

<b>E-MAIL:</b>		<b>Nº TELEFONO O CELULAR :</b>	
<b>DIRECCIÓN:</b>		<b>CIUDAD:</b>	

<b>DETALLES DE LA SOLICITUD</b>
---------------------------------

<input type="checkbox"/> <b>APELACIÓN SOBRE ALGUNA DECISIÓN TOMADA POR PETROVISA</b>	<b>FECHA:</b>
<input type="checkbox"/> <b>QUEJA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<input type="checkbox"/> <b>DEMORAS</b> <input type="checkbox"/> <b>ERRORES DE CERTIFICADOS/DOCUMENTOS</b> <input type="checkbox"/> <b>TRATO DEL PERSONAL</b> <input type="checkbox"/> <b>OTRA</b>	

Descripción de la queja o argumentación de la apelación:

<b>SOPORTES QUE ANEXA A SU QUEJA O APELACIÓN</b>
--

<b>Anexo 1</b>	
<b>Anexo 2</b>	
<b>Anexo 3</b>	
<b>Anexo 4</b>	

<b>ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE PETROVISA</b>
--

<b>DATOS DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN</b>
---

<b>Nombre y cargo del receptor:</b>		<b>Nº Consecutivo:</b>
<b>Medio de recepción de la queja o apelación:</b>	<b>Teléfono:</b> <input type="checkbox"/> <b>E-mail:</b> <input type="checkbox"/> <b>Personal:</b> <input type="checkbox"/> <b>Carta:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Otro:</b> ..... .....