

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

INSTRUCCIONES

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.

USUARIO DEL SERVICIO

NOMBRE:		FIRMA:	
NIT O C.I.:		FECHA DEL SERVICIO:	
PERSONA QUE PRESTO EL SERVICIO:			

DATOS PARA NOTIFICACIÓN

E-MAIL:		Nº TELEFONO O CELULAR :	
DIRECCIÓN:		CIUDAD:	

DETALLES DE LA SOLICITUD

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

Descripción de la queja o argumentación de la apelación:

SOPORTES QUE ANEXA A SU QUEJA O APELACIÓN
--

Anexo 1	
Anexo 2	
Anexo 3	
Anexo 4	

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE PETROVISA
--

DATOS DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

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