



| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

| TABLA DE CONTENIDO | |
|--------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. CONDICIONES GENERALES | 2 |
| 3. DESARROLLO | 5 |
| 4. CONTINGENCIAS | 9 |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

1. OBJETIVO

Este procedimiento establecer las actividades y pasos a seguir para la atención de las quejas y reclamos por calidad y cantidad presentadas por clientes de los combustibles, petroquímicos e industriales producidos por las Refinerías de la VRP, y despachados al mercado nacional dando cumplimiento a los contratos, acuerdos y regulaciones vigentes.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1 Alcance de las quejas y los reclamos (QR)

El procedimiento aplica para el análisis y respuesta de reclamos recibidos en las refinerías de la VRP, relacionados con los productos que entregan, comprende los siguientes tipos de reclamos:

2.1.1 Reclamo por calidad: Se presenta cuando en opinión del cliente se incumple alguna de las especificaciones de calidad que se encuentran definidas en el catálogo de productos de Ecopetrol o pactadas con el cliente mediante contratos.

Para el caso de QR por calidad no se tramitaran QR de subproductos debido a que estos no se encuentran dentro del catálogo de productos de Ecopetrol S.A. El solucionador de nivel (Gerencia Logística y Contratación VCM) responderá al cliente en este sentido, toda vez que su queja o reclamo no es procedente ya que corresponde a un subproducto.

Subproductos:

- Destilado Nafténico pesado.
- Subproductos del polietileno.
- Aceite industrial Nafténico.

Los reclamos por calidad pueden afectar la base de liquidación del producto, por tal razón, una vez se identifique como procedente un reclamo por calidad el comercial gestionará la compensación según corresponda.


2.1.2 Reclamo por cantidad: Se origina cuando la diferencia entre la cantidad entregada y la recibida por el cliente se encuentra por fuera de la tolerancia acordada en el contrato de venta del producto, o de la orden de compra.

En caso de que el acuerdo comercial no sea explícito con relación a esta temática se consideraran las diferencias superiores en volumen a los valores de la siguiente tabla:

Tabla 1. Límite de desviaciones para diferencias en volumen

| Refinería | Entregas por Botes | Entregas por Carrotanques | Entregas por Ductos |
|-----------------|--------------------|---------------------------|---------------------|
| Cartagena | +/- 0,8% | +/- 0,5% | +/- 0,5% |
| Barrancabermeja | +/- 0,8% | +/- 0,5% | +/- 0,3% |

Valores establecidos por programación de incertidumbre típica de los sistemas de medición.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

Para el caso de QR por cantidad si se tramitarán reclamos de subproductos despachados y/o liquidados por las refinerías de la VRP.

2.2 Recibo de muestras (embalaje)


Para los reclamos por calidad en ventas nacionales la QR se debe acompañar con una muestra, la cual debe estar debidamente embalada en recipiente nuevo, seco y con la cantidad requerida por el laboratorio para hacer los análisis (Ver tabla 2).

Tabla 2. Condiciones de embalaje y cantidad de muestras del QR

| PRODUCTO | TIPO DE EMBALAJE | CANTIDAD | UNIDAD |
|------------------------|--|----------|-----------------|
| Disolventes Aromáticos | Frasco de Vidrio color Ámbar | 500 | mililitros (mL) |
| Disolventes Alifáticos | Frasco de Vidrio color Ámbar | 1000 | mililitros (mL) |
| Bases Lubricantes | Frasco de Vidrio color Ámbar | 500 | mililitros (mL) |
| Combustibles Líquidos | Frasco de Vidrio color Ámbar | 1000 | mililitros (mL) |
| Ácido Sulfúrico | Recipiente plástico (Preferiblemente Polipropileno) | 250 | mililitros (mL) |
| Combustóleo | Frasco de Vidrio color Ámbar | 500 | mililitros (mL) |
| Asfalto | Lata Metálica con Tapa | 500 | gramos (gr) |
| Polietileno | Bolsa transparente de sello hermético | 3 | Kilogramos (kg) |
| Ceras | Bolsa transparente de sello hermético | 3 | Kilogramos (kg) |
| Azufre Petroquímico | Bloque fundido en bolsa transparente con sello hermético | 250 | gramos (gr) |
| GLP | Bombilla en acero inoxidable | 300 | mililitros (mL) |
| Arotar | Frasco de Vidrio color Ámbar | 1000 | mililitros (mL) |
| Gasolina | Frasco de Vidrio color Ámbar | 1000 | mililitros (mL) |
| Diésel | Frasco de Vidrio color Ámbar | 2000 | mililitros (mL) |
| Jet A1 | Frasco de Vidrio color Ámbar | 2000 | mililitros (mL) |

Nota 1: Dependiendo de los análisis requeridos para dar respuesta a la QR se puede requerir una cantidad adicional al cliente.

Se aclara que el color ámbar para los recipientes de muestreo puede ser reemplazado ser café, verde o azul, con el fin de preservar la calidad de la muestra.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

En caso de reclamos por agua contenida en los productos se debe enviar en frasco de vidrio color ámbar con 500 ml de muestra.

En algunos casos y de común acuerdo con el cliente se podrá acompañar el proceso de toma de muestras para el proceso de reclamación.


2.3 Tiempo de retención de muestras de productos.

El tiempo de retención de las muestras de los productos entregados a los clientes se lleva a cabo en los Laboratorios de Calidad de las Refinerías de Cartagena y Barrancabermeja de acuerdo con lo indicado en la Tabla No.2

Nota: No procederán las QR con fechas posteriores a los tiempos de retención de las muestras según lo indicado anteriormente.

Tabla 3. Tiempo de almacenamiento de las muestras en el laboratorio de Inspección de Calidad de las Refinerías

| PRODUCTO | TIEMPO DE ALMACENAMIENTO (Retención en Laboratorio Refinería) |
|---|--|
| Polietileno | Un (1) año |
| Turbocombustible Jet A1 | Tres (3) meses |
| Bases Lubricantes y Ceras | Tres (3) meses |
| Gasolina de Aviación | Un (1) mes |
| Combustóleo | Barranca: Un (1) mes Cartagena: Tres (3) meses |
| Disolventes Alifáticos (Disolvente No 1, 2, 3 y 4) | Un (1) mes |
| Disolventes Aromáticos, Hexano y Ciclohexano | Un (1) mes |
| Asfaltos, Base Pesada para Ifos, Base Liviana para Ifos | Una (1) semana |
| Diésel Nacional e Importado | Tres (3) meses |
| Diésel Marino | Tres (3) meses |
| Arotar | Tres (3) meses |
| Gasolinas y Naftas | Dos (2) meses |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

3. DESARROLLO

3.1 Recibo de quejas y reclamos

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento GOC-P-004 para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) éstas son recibidas a través del nivel 1 de atención de la Oficina de Participación Ciudadana que registra en el software que Ecopetrol ha dispuesto para la gestión de las PQRS y asigna el caso al solucionador de nivel 2 de la Gerencia de Logística y Contratación de VCM – Departamentos de Logística de crudos y productos (combustibles y petroquímicos e industriales) .

Posteriormente se eleva la solicitud al solucionador de nivel 3, responsable en las refinerías, para iniciar el análisis con las diferentes unidades operativas

El solucionador del nivel 2 deberá enviar la siguiente información al solucionador de nivel 3 según el tipo de reclamo.


3.1.1 Reclamos por calidad:

- Carta del cliente enviada en medio físico o por correo electrónico, la cual debe tener: tipo de producto, fecha de retiro del producto, número de pedido y motivo de la reclamación.
- Para ventas nacionales se debe entregar el número del caso generado por la Oficina de Participación Ciudadana registrado en el software de seguimiento a las PQRS.
- Muestra del producto embalada e identificada adecuadamente según el numeral 2.3 de este procedimiento. El cliente debe hacer llegar la muestra a al laboratorio de calidad de la refinería correspondiente. Si la muestra no cumple con las condiciones requeridas será devuelta y el cliente deberá enviarla nuevamente.
- Resultados de inspección de calidad donde se descargó el producto bien sea realizado por compañías inspectoras o realizado en el laboratorio del cliente y/o proveedor. Incluye nombre de compañías inspectoras (si aplica), cartas de protesta (si aplica) y método de análisis estándar de laboratorio utilizado.

Nota: No se requiere muestra de Propileno cuando se presenten QR.

Cuando la QR es por calidad, el solucionador de nivel 2 deberá entregar el formato diligenciado con los soportes y la muestra correspondiente al supervisor de turno del Laboratorio de Refinería y este a su vez debe recibir a conformidad. Además, deberá enviar vía correo electrónico el formato diligenciado con los soportes al solucionador nivel 3 en Refinería y en el caso de QR de Polietileno al Jefe de Departamento de Petroquímica de la GRB y se confirmará su recepción vía telefónica o vía radio.

Las QR de los clientes pueden ser colocadas directamente por estos a través de los canales que la Oficina de Participación Ciudadana ha definido: oficinas de correspondencia, call center corporativo, buzones de correo electrónico: participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co; y quejasysoluciones@ecopetrol.com.co No obstante, en caso tal que el cliente dirija a su ejecutivo de cuenta o profesional de logística asignado la QR a través de correo electrónico o de una comunicación

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

escrita, éste deberá solicitar al nivel 1 de la OPC¹ la creación del caso a nombre del cliente con el fin de realizar el registro en el software establecido para el seguimiento de las PQRS.

3.1.2 Reclamos por cantidad:

- Carta del cliente enviada en medio físico o por correo electrónico, la cual debe tener: tipo de producto, fecha de retiro del producto, cantidad recibida, número de pedido, sistema de medición utilizado por el cliente y motivo de la reclamación.
- Para ventas nacionales se debe entregar el número del caso generado por la Oficina de Participación Ciudadana.
- Liquidación de cantidad del cliente y/o proveedor.
- El cliente debe anexar los soportes del sistema de medición aplicables a su Sistema de Gestión de la Calidad y los certificados de calibración de los sistemas de medición, patrones de calibración y/o verificación de dichos sistemas de medición.
- Resultados de inspección, nombre de compañías de inspección y cartas de protesta (si aplica).
- Acuerdos de medición establecidos con los clientes (si aplica,).

3.2 Tiempos de trámites y de respuestas de las áreas operativas, laboratorio y oficina de ventas.

La solución de las QR por calidad y cantidad se debe hacer según los ANS establecidos:


- Solucionador Nivel 1: Contact Center. Registro de la PQRS con la fecha de recibo de la misma.
- Solucionador Nivel 2: Responsable de la Gerencia de Logística y Contratación VCM – Departamentos de Logística de Crudos y Productos (combustibles y petroquímicos e industriales)= **2 días hábiles**
- Solucionador Nivel 3: Responsables las Refinerías de Barrancabermeja y Cartagena= **9 días hábiles**.
- En caso de que sea necesario se solicitará permiso para extender el tiempo de respuesta de acuerdo a la complejidad del análisis técnico requerido.

Nota 1: Se consideran los días de gestión como días hábiles.

Todas las QR por calidad y cantidad sin excepción, que sean entregados a las unidades operativas de las refinerías por el responsable del nivel 3 serán atendidas para su gestión al siguiente día hábil de recibido.

El tiempo de respuesta comienza a correr a partir del día siguiente a la fecha del reclamo del cliente; solo se considera recibido cuando contenga toda la información y muestras requeridas para su análisis.

¹ Reenviando la solicitud al buzones de correo participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co o quejasysoluciones@ecopetrol.com.co

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

En caso que falte algún requisito para proceder con la solicitud se podrá solicitar una suspensión de términos para proceder con el análisis del caso. De otro lado, si se necesita una ampliación de términos para que el área operativa concluya sus análisis en un tiempo superior al indicado en el ANS de este documento, deberá elevarse esta solicitud al nivel 1 de OPC.

3.3 Equipo investigador QR por calidad

Una vez recibida la QR en el Nivel 3, el Jefe de Departamento responsable del proceso de producción del producto objeto de la QR conformará el equipo investigador, el cual deberá contar con las competencias de la metodología de investigación del proceso de eliminación de defectos.

El equipo mínimo debe estar compuesto por los siguientes miembros:

- Ingeniero de proceso de soporte del área operativa.
- Profesional de la Coordinación/Departamento de Inspección de Calidad asignado al área operativa.
- Supervisor de operaciones área operativa ().
- Otros necesarios según criterio del Jefe de Departamento.

Las áreas operativas liderarán los reclamos de acuerdo a la siguiente tabla:


Tabla 3. Líderes de Proceso por productos para la Refinería GRB

| Líder de Proceso | Producto (s) |
|--|---|
| Departamento de Materias Primas y Productos | AVIGAS, Diésel Marino |
| Departamento de Refinación de Crudos | Jet A1, Asfalto, Disolventes Alifáticos, Hexano |
| Departamento de Refinación de Fondos | Fuel Oil N°6 o Combustóleo |
| Departamento de Cracking I | PGR, Azufre entregado en la UOPI |
| Departamento de Cracking II | Azufre entregado en la UOPII |
| Departamento de Cracking III | Ácido Sulfúrico |
| Departamento de Parafinas | Bases y Ceras |
| Departamento de Petroquímica | Polietileno, Disolventes Aromáticos, Benceno |
| Departamento Logística Multimodal | Diésel Marino entregado en Muelles GRB |

Tabla 4. Líderes de Proceso por productos para la Refinería GRC

| Líder de Proceso | Producto (s) |
|--|---|
| Departamento de Materias Primas y Productos | Gasolina, Nafta, Turbocombustible Jet A1, Diésel, Diésel Marino, GLP, B100, Arotar. |
| Coordinación de Operaciones Externa | ULSD, Fuel Oil N°6 o Combustóleo, Crudo |
| Departamento de Hidrotratamiento | Azufre Petroquímico |

La investigación debe tomar como referencia la metodología del proceso de eliminación de defectos definido por el sistema de gestión integral por procesos y la salida será un informe que debe contener los soportes que sustentan la recomendación de la aceptación o no del reclamo. La respuesta debe ser emitida por el área responsable de la investigación según las Tablas 3 y 4 del Numeral 3.3. y estará dirigida al Departamento de Logística VCM.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

3.4 Equipo investigador QR por cantidad

Una vez recibida la QR por el solucionador Nivel 3 este re-direccionará al departamento encargado de la entrega del producto.

Si toda la información analizada por estas dependencias es consistente y se encuentra en todos los valores normales de medición y metrología para la entrega el reclamo se considera como no procedente.

Si en alguna de las revisiones se evidencia una inconsistencia, dichos profesionales conforman y lideran el equipo investigador, el cual debe contar con las competencias de la metodología de investigación del proceso de eliminación de defectos.

El equipo debe estar compuesto por los siguientes integrantes:

- Profesional de la Coordinación de Medición y Contabilización de Hidrocarburos
- Profesional del Departamento de Materias Primas.
- Otros necesarios según criterio del Jefe de Departamento.

La investigación debe tomar como referencia la metodología del proceso de eliminación de defectos definido por el sistema de gestión integral por procesos y la salida será un informe que debe contener los soportes que sustentan la recomendación de la aceptación o no del reclamo. La respuesta debe ser emitida por el área responsable de la investigación según las Tablas 3 y 4 del Numeral 3.3. y estará dirigida al Departamento de Logística VCM.


3.5. Trámite de las respuestas de la QR

Una vez se recibe la comunicación de la investigación realizada por el área correspondiente, se procede a elaborar la respuesta al cliente por parte de la Gerencia de Logística y Contratación de VCM – Departamentos de Logística de crudos y productos (combustibles y petroquímicos e industriales) emitiendo un concepto de aceptación o no de la QR y las posibles recomendaciones.

VCM podrá entregar al cliente dentro de la respuesta oficial, los análisis del Laboratorio de Calidad de las refinerías correspondientes a los parámetros de calidad del producto objeto de la QR contemplados en el catálogo de productos publicado en la página Web de Ecopetrol.

3.5.1 Trámite de las respuestas de las QR por calidad para polietileno del segmento transformador o canal

Una vez recibida la QR por calidad por parte de un cliente que haga parte del segmento de transformadores, la Gerencia de Logística y Contratación – Departamentos de Logística de productos procederá a cambiar el producto por uno de iguales característica. . El producto retornado será recibido al cliente en la bodega satélite más cercana y sólo se hará el cambio sobre el volumen que el cliente no haya consumido

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

Si el equipo investigador de la QR recomienda rechazar el reclamo del cliente, el producto volverá a ser colocado en el mercado y no tendrá lugar ninguna degradación. En caso de que se vuelva a generar un nuevo reclamo sobre el mismo lote del producto, el producto será reclasificado en la referencia que aplique. En ningún caso el producto volverá a colocarse en el mercado bajo la misma referencia en la cual fue inicialmente vendido.

En caso de que el equipo investigador de la QR acepte el reclamo, el producto será reclasificado en la referencia que aplique y se colocará en el mercado de acuerdo a la recomendación del equipo investigador de la QR.

En el análisis de causas de las QR instauradas por los clientes de la categoría de polietileno, la Gerencia de Logística y Contratación – Departamentos de Logística de productos considerará si el caso es atinente al operador logístico, toda vez que éste es el encargado del empaque y logística del producto. En caso que el caso sea procedente y se identifique responsabilidad del operador en el reclamo del cliente se procederá de conformidad con las cláusulas establecidas en el contrato con este tercero.

4. CONTINGENCIAS

N/A

RELACIÓN DE VERSIONES

| Documento Anterior | | | |
|--------------------|---------------------|--|---|
| Versión | Fecha dd/mm/aaaa | Código y Título del Documento | Cambios |
| 1 | 08/09/2014 | GPI-CLD-P-003 | Elaboración del documento. |
| 1 | 04/05/2016 | GCS-P-023 | Este procedimiento se ajusta para atención de reclamos de polietilenos y se actualiza código en función del proceso transversal de cadena de suministro |
| Documento Nuevo | | | |
| Versión | Fecha dd/mm/aaaa | Cambios | |
| 2 | 27/12/2018 | El procedimiento se estandariza para las dos refinerías y se ajustan tiempos para la respuesta de reclamos de productos entregados por poliductos. | |

Para mayor información dirigirse a:

Autor(es): Paola Mariño Sosa; Andrea Torres Benito; Carlos Hernando García Romero; Laura Patricia Guiza Morales; Darío Iván Duarte Linares; Javier Alonso Gómez Del Portillo; Ana Carolina Rios; Lizbeth Altamar Consuegra; Yuriam Zuheyt Malaver Botia; Salomon Cortina Jaramillo

Teléfono: 41388; 44660; 52150; 49900; 52004; 82363


Buzón: paola.marino@ecopetrol.com.co; Andrea.Torres@ecopetrol.com.co;

CarlosH.Garcia@ecopetrol.com.co; laura.guiza@ecopetrol.com.co; Dario.Duarte@ecopetrol.com.co;

Plantilla 010 -01/10/2018 v-7

9/10

Todos los derechos reservados para Ecopetrol S.A. Ninguna reproducción externa copia o transmisión digital de esta publicación puede ser hecha sin permiso escrito. Ningún párrafo de esta publicación puede ser reproducido, copiado o transmitido digitalmente sin un consentimiento escrito o de acuerdo con las leyes que regulan los derechos de autor y con base en la regulación vigente.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Procedimiento para la atención de quejas y reclamos por calidad y cantidad en la entrega de productos de venta nacional por las refinerías de VRP. | | |
| | Gestión Cadena de Suministro Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos | | |
| | CODIGO GCS-P-023 | Elaborado 27/12/2018 | Versión: 2 |

Javieral.Gomez@ecopetrol.com.co; Ana.rios@ecopetrol.com.co; Lizbeth.Altamar@ecopetrol.com.co; yuriam.malaver@ecopetrol.com.co; Salomon.Cortina@ecopetrol.com.co

| Revisado electrónicamente por: | Aprobado electrónicamente por: |
|--|--|
| <p>LILIANA PATRICIA ANGULO JIMENEZ Jefe de Departamento Cédula de Ciudadanía No. 45502630 Departamento de programación de la Producción Barrancabermeja</p> <p>DISRAELI ORTIZ FORERO Jefe de Departamento Cédula de Ciudadanía No. 91258456 Departamento de Programación de la Producción Cartagena</p> <p>SARA ISABEL PARRA GÓMEZ Jefe de Departamento Cédula de Ciudadanía No. 63302524 Departamento de Medición y Balance de Hidrocarburos</p> | <p>RAMIRO CASTRILLON CARDONA Gerente (e) Cédula de Ciudadanía No. 79489930 Gerencia de Planeación Operativa</p> |

Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2364 de 2012, por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. Para verificar el cumplimiento de este mecanismo, el sistema genera un reporte electrónico que evidencia la trazabilidad de las acciones de revisión y aprobación por los responsables. Si requiere verificar esta información, solicite dicho reporte a Service Desk.