PENCO
GROUP DE MEXICO S.A. DE C.V.
Petróleo - Energía

Representante de Ventas y Distribuidor
Autorizado en Mexico para : Oil States

PENCO GROUP DE MEXICO, S.A DE C.V.
CALLE 55 NO.421 COL. SAN CARLOS
CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE , CP.24116
RFC : PGM090908MS3

Oil States

INFORME ANUAL DE INCIDENTES LABORALES

FECHA : 01/01/2021 AL 31/12/2021

FECHA	DESCRIPCION DE INCIDENTES	ACCIONES	LOCALIZACION	FINALIZACION
ENERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/01/2021
FEBRERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	28/02/2021
MARZO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/03/2021
ABRIL	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/04/2021
MAYO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/05/2021
JUNIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/06/2021
JULIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/07/2021
AGOSTO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/08/2021
SEPTIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/09/2021
OCTUBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/10/2021
NOVIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/11/2021
DICIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/12/2021

ANTONIO BUSTAMANTE DOMINGUEZ
COORDINADOR DE OPERACIONES Y VERIFICACIONES OSI

PENCO
GROUP DE MEXICO S.A. DE C.V.
Petróleo - Energía

Representante de Ventas y Distribuidor
Autorizado en Mexico para : Oil States

PENCO GROUP DE MEXICO, S.A DE C.V.
CALLE 55 NO.421 COL. SAN CARLOS
CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE , CP.24116
RFC : PGM090908MS3

Oil States

INFORME ANUAL DE INCIDENTES LABORALES

FECHA : 01/01/2022 AL 31/12/2022

FECHA	DESCRIPCION DE INCIDENTES	ACCIONES	LOCALIZACION	FINALIZACION
ENERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/01/2022
FEBRERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	28/02/2022
MARZO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/03/2022
ABRIL	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/04/2022
MAYO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/05/2022
JUNIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/06/2022
JULIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/07/2022
AGOSTO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/08/2022
SEPTIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/09/2022
OCTUBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/10/2022
NOVIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/11/2022
DICIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/12/2022

ANTONIO BUSTAMANTE DOMINGUEZ
COORDINADOR DE OPERACIONES Y VERIFICACIONES OSI

PENCO
GROUP DE MEXICO S.A. DE C.V.
Petróleo - Energía

Representante de Ventas y Distribuidor
Autorizado en Mexico para : Oil States

PENCO GROUP DE MEXICO, S.A DE C.V.
CALLE 55 NO.421 COL. SAN CARLOS
CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE , CP.24116
RFC : PGM090908MS3

Oil States

INFORME ANUAL DE INCIDENTES LABORALES

FECHA : 01/01/2023 AL 31/12/2023

FECHA	DESCRIPCION DE INCIDENTES	ACCIONES	LOCALIZACION	FINALIZACION
ENERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/01/2023
FEBRERO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	28/02/2023
MARZO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/03/2023
ABRIL	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/04/2023
MAYO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/05/2023
JUNIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/06/2023
JULIO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/07/2023
AGOSTO	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/08/2023
SEPTIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/09/2023
OCTUBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/10/2023
NOVIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	30/11/2023
DICIEMBRE	SIN INCIDENTES LABORALES	S/A	INMUEBLES Y PERSONAL EN PLATAFORMA	31/12/2023

ANTONIO BUSTAMANTE DOMINGUEZ
COORDINADOR DE OPERACIONES Y VERIFICACIONES OSI

PENCO GROUP DE MEXICO, S.A DE C.V.
CALLE 55 NO.421 COL. SAN CARLOS
CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE , CP.24116
RFC : PGM090908MS3

PENCO
GROUP DE MEXICO S.A. DE C.V.
Petróleo - Energía

Representante de Ventas y Distribuidor
Autorizado en Mexico para : Oil States

EVALUACION DE RIESGOS
VIGENCIA: ACTIVO 2023
VERIFICACION : ANTONIO BUSTAMANTE DOMINGUEZ

ANALISIS DE RIESGOS

Riesgos Internos

Los riesgos internos que se han detectado en **Penco Group de Mexico S.A de C.V.** a continuacion se describen :

RIESGO INTERNO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
Que el personal desconozca que hay una emergencia que implique para general de proceso de evaluación	Instruir al personal cuales son las instrucciones a seguir en caso de una contingencia. Participar en los simulacros de evaluacion. Que el personal conozca las salidas de emergencia .

Riesgos Externos

Los riesgos internos que se han detectado en **Penco Group de Mexico S.A de C.V.** a continuacion se describen :

RIESGO INTERNO	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTA
Que se presente un incendio o explosión en las empresas que rodean el centro de trabajo	1) Capacitacion constante a fin de las brigadas sepan actuar correcta y oportunamente en caso de ser necesario . 2) Sugerir a las autoridades pertinentes que dictaminen las condiciones de trabajo de las otras compañias
Inundación	Estar siempre pendiente de los comunicados de Proteccion Civil a fin de actuar debida y oportunamente en caso de que exista la necesidad de evacuar .
Robo y Asalto	Tener a la mano los teléfonos de emergencia de la policia municipal, Mantener la puerta cerrada y controlar la entrada y salida del personal .

Riesgos Por Puestos De Trabajo

Se analiza cada puesto de trabajo en **Penco Group de Mexico S.A de C.V.** A fin de poder identificar los riesgos a los que están expuestos y proponer un plan de acción a fin de minimizar los riesgos identificados, tal como se solicita en la guía para la elaboracion de planes de proteccion .

PUESTO	RIESGOS	PLAN DE ACCIÓN
Director general Representante Legal Personal Administrativo	Estrés fisico y mental, fatiga visual	Ejercicios musculares y descansos 10 minutos por cada 2 horas de trabajo Seguimiento médico estricto Técnicas de manejo de estrés
Vigilante	Agotamiento, hastío y asalto	Rondines en la periferia de la empresa cada 20 minutos a fin de mantenerse en activo y alerta No resistirse al asalto Contar con los teléfonos de la policia
Personal de Almacén	Deshidratación, caídas,golpes,cortaduras,quemaduras leves	Uso adecuado del EPP
		Aplicar las buenas Prácticas de trabajo
Personal de limpieza	fatiga física	Orden y Limpieza Aplicar los procedimientos para los trabajos realizados Ojo en la tarea permanente Técnicas de manipulacion de cargas

Riesgos Externos

Tras el recorrido que realizamos en 200 metros de **Penco Group de Mexico S.A de C.V.** Identificamos los sitios que pueden presentar un riesgo los cuales enlistamos :

Tanques de Gas L.P. (Las casas y negocios de los alrededores)	Si
Torres con líneas de alta tensión	No
Transformadores de energía eléctrica	Sí
Postes en mal estado	No
Almacenes de sustancias peligrosas	No
Gasolineras o gaseras	No
Basureros	No
Cantinas, bares o expendios de cerveza, licores y casinos	Si
Antros, burdeles o casas de cita	No
Producción o almacenamiento de productos tóxicos, inflamables y explosivos	No
Laderas, playas, colinas, ríos, presas, lagunas, canales de agua con peligro de inundación o desbordamiento	Si
Centros educacionales	Si
Establecimientos de atención médica	No
Restaurantes aledaños	No

Analisis de Riesgos Externos

Agente Perturbador	Fenómeno Perturbador	Amenaza		Riesgo
		Sí	No	
GEOLÓGICOS	Sismos		X	Bajo
	Colapso de suelo		X	Bajo
	Hundimientos		X	Bajo
	Flujos de Lodo		X	Bajo
	Agrietamientos		X	Bajo
	Vulcanismos		X	Nulo
HIDRO METEREOLÓGICOS	Maremotos		X	Nulo
	Inundaciones	X		Medio
	Ciclones	X		Medio
	Trombas	X		Medio
	Tormentas eléctricas	X		Medio
	Temperaturas extremas	X		Medio
	Granizadas		X	Nulo
QUÍMICOS TECNOLÓGICOS	Fugas o derrames químicos		X	Nulo
	Incendios	X		Medio
	Explosiones	X		Medio
	Radiaciones		X	Nulo
SANITARIO ECOLÓGICOS	Contaminación	X		Medio
	Epidemias	X		Medio
	Plagas	X		Medio
	Desertificación		X	Nulo
	Lluvias ácidas		X	Nulo
SOCIO ORGANIZATIVOS	Concentración masiva		X	Nulo
	Interrupción de servicios	X		Medio
	Amenaza de bombas	X		Medio
	Accidentes aéreos	X		Medio
	Accidentes terrestres	X		Medio
	Accidentes ferroviarios		X	Nulo
	Accidentes Fluviales	X		Medio
	Anomalía Social		X	Nulo

Analisis de Riesgos Externos

TIPO DE RIESGO	AFECTACIONES POSIBLES	EVALUACIÓN	
		RIESGO	VULN
GEOLÓGICO	• Centro de trabajo en buenas condiciones estructurales y de elementos de construcción • Se establece una vulnerabilidad baja de daños • La zona geológica no presenta datos históricos de sismos o alteraciones geológicas de algún tipo.	Bajo	Bajo
HIDROMETEOROLÓGICO	• Sin afectaciones por temperaturas ambientales extremas • Sin afectaciones al interior por tormentas y lluvias torrenciales • Sin afectación al interior por vientos intensos o ráfagas • Afectación por huracán de gran fuerza	Medio	Medio
INCENDIO	• Corto circuito en las instalaciones eléctricas • Fuga de gas en los residencias, negocios aledaños o tanques estacionarios	Medio	Bajo
SOCIO ORGANIZATIVO	• Riesgos derivados por la ubicación del centro de trabajo donde se da cita mucha gente • Sin problemas en funcionamiento de servicios vitales (agua, electricidad) • No se detectaron riesgos por gran concentración de personas, de sabotaje o atentados	Medio	Bajo
SANITARIO	• Los productos quimicos que se emplean para la limpieza del centro de trabajo no son agresivos ni con la vida humana ni con el medio ambiente • Se cuenta con agua corriente baños limpios para el aseo del personal • No se detectaron focos de riesgo sanitario en el interior de la empresa ni en los alrededores	Bajo	Bajo

1. DATOS GENERALES

Nombre del trabajador: _____

Identificación: _____ Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____Ocupación: _____

Experiencia en el cargo: _____

2. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE/ACCIDENTE

Fecha: _____ Hora:_____Turno:_____

Lugar: _____ Qué actividad se encontraba realizando:

_____

_____

3. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (¿Dónde sucedió? ¿Cómo sucedió?)

4. ¿Por qué ocurrió?

Señale con una X los factores que intervinieron en la generación del incidente/accidente. Recuerde que es muy importante señalar con exactitud los factores que intervinieron en el hecho, esto con el fin de poder implementar acciones correctivas de manera inmediata y precisa.

A. FACTORES PERSONALES		B. FACTORES RELATIVOS AL AMBIENTE Y LUGAR DE TRABAJO	
Falta de experiencia en el cargo		Falta o exceso de iluminación	
Deficiencia física para la labor		Falta o exceso de ventilación	
No acatar ordenes de su superior		Ventilación deficiente	
Uso inadecuado de los EPP proporcionados por la empresa		Tarea con sobrecarga (ritmo, monotonía, entre otros)	
No uso de los EPP proporcionados por la empresa		Falta de comunicación/falta de explicación de la tarea asignada	
Tensión		Falta de orden y limpieza en el puesto de trabajo	
Motivación deficiente		Supervisión inadecuada	
Falta de habilidad		Abuso y maltrato	
Otras – Cual?		Otras – Cual?	
C. ACCIONES Y CONDICIONES SUBESTANDARES		D. TIPO DE CONTACTO	
Uso de herramientas y equipos inadecuados		Golpeado contra	
No asegurar el área de trabajo		Golpeado por	
No advertir		Atrapado en	
Exceso de velocidad		Atrapado sobre	
Exceso de confianza		Atrapado entre	
Uso de equipos defectuosos		Resbalón	
Ubicación inadecuada de equipos y herramientas		Caída a un distinto nivel	
Levantamiento inadecuado		Caída a un mismo nivel	
Bromas		Sobreesfuerzo	
Influencia de bebidas embriagantes		Otras - Cual?	
Exposición al ruido			
Otras – Cual?			

Nota: Cualquier información adicional favor utilizar el respaldo de la hoja.

MEDIDAS CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR

Con el fin de evitar que los incidentes y/o accidentes de trabajo se vuelvan a presentar, es indispensable adoptar medidas correctivas que garanticen el bienestar de los trabajadores, por ello se debe hacer un seguimiento periódico a los frentes de trabajo, equipos y herramientas de trabajo.

a. Responsable (s):

b. Medidas correctivas a implementar:

c. Fecha de control y seguimiento a las medidas correctivas:

5. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Fecha de la investigación: _____

Nombre y firma del trabajador o personas entrevistadas:

_____

Nombre de la persona que realiza la investigación: _____

_____

6. ANEXO - DIBUJO O FOTOGRAFIA DEL LUGAR DONDE OCURRIERON LOS HECHOS

1. OBJETIVO

Establecer los canales de comunicación interna y externa necesarios que permitan una comunicación completa, rápida, clara, segura, efectiva y concisa, que fluya en todos los sentidos de la organización y llegue a todos los empleados de Penco Group de México S.A de C.V.

2. ALCANCE

En este procedimiento se deben involucrar todas las partes interesadas, así como conocer y aplicar las diferentes herramientas de comunicación dentro del alcance de la compañía, para lo cual se hará uso de la Matriz de Comunicación. Este procedimiento aplica a todas las áreas de la compañía, incluyendo la comunicación interna y externa que se pueda generar.

3. RESPONSABLES

3.1. APLICACIÓN

Todas las partes involucradas de Penco Group de México S.A de C.V. tienen la responsabilidad de conocer y aplicar este procedimiento. El Gerente General será el encargado de mantener las diferentes vías de comunicación accesibles a todos los compañeros de trabajo.

3.2. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO

El Gerente General será el encargado de garantizar el cumplimiento de dicho procedimiento .

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Comunicación Ascendente:** Comunicación que fluye desde el personal alterno hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización.
- **Comunicación Descendente:** Comunicación que fluye desde la alta dirección hacia los niveles de la organización.

- **Comunicación Transversal:** Incluye los flujos tanto ascendente como descendente y fluye en todos los niveles, procesos y colaboradores de la organización.

- **Comunicación Organizacional:** Es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la organización para tener una clara identificación de los objetos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se orienta las acciones de la organización.

- **Emisor:** Persona que emite el mensaje en el proceso de comunicación. El emisor codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hasta un receptor.

- **Receptor:** Persona a quien va dirigida la comunicación; descodifica el mensaje en el proceso de la comunicación.

- **Vías de Comunicación:** Como medios de comunicación se definen las herramientas tecnológicas y demás, que dispone la entidad para divulgar las acciones que realiza y que permite llegar a los diferentes grupos de interés tanto externos como internos.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 DEFINICION VIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Las estrategias de comunicación organizacional se establece la matriz de comunicación, dependiendo de las necesidades de las áreas, las políticas de Penco Group de México S.A de C.V. y las directrices de la Dirección General.

En la matriz de la comunicación se establece; que se comunica, como se comunica, quien lo comunica, cuando se comunica, a quien se comunica, las vías de comunicación establecidas y el tipo de comunicación (interna y externa). Los colaboradores de Penco Group de México S.A de C.V. podrán usar las siguientes vías de comunicación para informar las diferentes actividades que se consideren necesarias:

- Correo Electrónico
- Grupo de Trabajo
- Cartelera
- Capacitación
- Documentos Oficiales
- Aviso Personal
- Microsoft Teams
- Comunicación Telefónica

5.2 INFORMES ESTRATEGICOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Una vez aprobada la matriz de comunicación, se informan las estrategias de comunicación organizacional a todos los colaboradores de Penco Group de México S.A de C.V. , mediante correo electrónico, grupos de trabajo o divulgaciones hechas al personal.

5.3 GESTION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna dentro de Penco Group de México S.A de C.V. es uno de los principales motores para motivar a los empleados y colaboradores a alcanzar los objetivos de la organización con lleva a un buen ambiente laboral, aumenta la participación de los empleados, promueve una mayor y mejor integración, motivación y liderazgo de los equipos.

Penco Group de México S.A de C.V. aplica como esta establecido en la matriz de comunicación varias herramientas de comunicación:

- **Reuniones:** Son un espacio de comunicación para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, entre otras. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.
- **Correo Electrónico:** Sus ventajas son la rapidez, interactividad, multidifusión y facilidad en la fijación del destinatario. Todos los colaboradores encargados de área deben de tener correo institucional y es responsabilidad de cada uno revisarlo y actualizarlo constantemente.

- **Carteleras:** Este medio de comunicación se debe de colocar en un lugar de transito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio de su información. La cartelera debe ser revisada por todos los colaboradores constantemente para mantenerse informados de las novedades al interior de la organización.

5.4 GESTION DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación exterior con clientes, proveedores, intermediarios y publico en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Esta via de comunicación es importante conocer ya que es la que lleva todas las comunicaciones externas de la organización a todas las partes interesadas.

Para realizar comunicaciones externas Penco Group de México S.A de C.V. dispone de las siguientes herramientas: Correo electrónico, Correo Certificado, Comunicación telefónica y Pagina Web.

ATT

Tony Guadalupe Reyes

Director General

PENCO GROUP DE MEXICO, S.A. DE C.V.
Calle 55 No. 421, Col. San Carlos, C.P. 24116
Tel: (938) 3820044
Ciudad del Carmen, Campeche, México

PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

COORDINACION DE ADMINISTRACION

PENCO GROUP DE MEXICO S.A de C.V.

Versión:	Fecha:	Paginas:
1	05/2017	

OBJETIVO:

El presente procedimiento describe la forma en que la empresa gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros (clientes y proveedores), con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable del material vendido y servicios prestados a terceros.

1. Criterios Generales

1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo de la Empresa.

1.2 La Empresa considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus procesos de sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de las quejas o reclamos deben ser asumidas con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

2. Recepción

2.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

a) A través de la línea telefonica 938 3820044

b) Por correo electrónico a la bandeja “irivera@pencomexico.com.mx”.

c) Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa. [Formulario Anexo]

d) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es, coordinadores y jefes de área.

2.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

a) el motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;

b) el momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;

c) la determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible comuna, localidad y predio;

d) de ser posible, las personas involucradas; y

e) la identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

3. Gestión

3.1 La queja o reclamo será ingresada al Sistema de Gestión Integrado a través de la línea 938, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica a la línea 938, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 2.1.

3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será turnado a través del protocolo establecido en la oficina, al responsable del área que tiene relación con la queja (el responsable), siempre con copia al

Coordinador de Administración y Gerencia General.

3.3 El responsable deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 15 días hábiles.

4. Respuesta

4.1 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.

4.2 Las respuestas a aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas o autorizadas por el coordinador de administración, serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo. Respuestas a quejas o reclamos recibidas a través de la línea 938, podrán ser respondidas por este medio sin ser requisito la firma o visto bueno del Coordinador de administración y Consulta de la zona respectiva.

4.3. El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.

5. Resolución de conflictos

5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 4.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Coordinador de Administración, coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

5.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

5.4 En caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o los consuetudinarios, los bienes, el presente procedimiento buscará proporcionar la compensación pertinente, en un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas.

6. Compensación

6.1 Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, que se determine que han sido afectadas negativamente, previa evaluación participativa y consensuada con el o los afectados en algún proceso de negociación, podrán recibir una compensación.

6.2 Para los efectos de lo anterior, se entiende por Compensaciones, aquellas prestaciones que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado.

6.3 La compensación puede incluir diversas prestaciones o actividades, materiales o inmateriales, y se entrega con la finalidad de producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado. Las medidas compensatorias y/o actividades deben ser determinadas en forma participativa y consensuada con la o las partes interesadas. Las compensaciones que involucren pagos deberán ser autorizados por la gerencia del area respectiva, previo informe detallado y respaldado de la situación.

6.3 Dependiendo de la naturaleza del reclamo, los plazos para evaluar y determinar si procede una compensación no deberán exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso, plazo que puede extenderse previo acuerdo entre partes.

6.4 En caso de no llegar a acuerdo respecto de las evaluaciones y/o compensaciones respectivas, el(los) afectados(as) podrán proceder de acuerdo con el numeral 8.1 del Procedimiento.

7. Difusión Pública y Garantías

7.1 Las empresas de servicios u operaciones que se puedan ver influidas por ellas, serán informadas de la manera en que la Empresa gestiona sus quejas, reclamos y conflictos, así como de todos los medios disponibles señalados en el presente procedimiento.

8. Mecanismos Legales y Arbitraje

8.1 No obstante todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar a la parte interesada a utilizar

los mecanismos legales que estime pertinentes.

8.2 En el caso de contratos establecidos entre la Empresa el cliente y/o proveedor, se considerará la figura de mediador o “árbitro arbitrador” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

PENCO
GROUP DE MEXICO, S.A. DE C.V
Petroleo - Energia

OilStates

USO PGM

	FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS (PROVEEDORES)	N°	0000

QUEJA		FECHA DE INGRESO	
SUGERENCIA			

(*) CLIENTE :	(*) TELEFONO CLIENTE:
(*) DOMICILIO:	
(*) NOMBRE DEL CONTRATO: (Llenar sólo en caso de suscribir la queja o sugerencia en representación de un contribuyente)	(*) CARGO DEL CONTACTO:

(*)NO. DE PRODUCTO	(*) NO.Factura	(*) DESCRIPCION DEL PRODUCTO:

FORMA DE CONTACTAR:

☐ (*) TELEFONO: ☐ E-MAIL: ☐ FAX:

(*) ENTIDAD QUEJADA U OBJETO DE SUGERENCIA

(*) MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA: (Detallar contra qué actuación u omisión de Penco Group se presenta la queja o la propuesta para mejorar el servicio que presta la compañía)

(*) Datos obligatorios