

	QUEJAS	Código	PG-QSG-05
		Versión	01
		Fecha	2019-03-26
		Página	1 de 3



Revisado por : OHR Coordinador SIG	Aprobado por : PCH Gerente General
--	--

	QUEJAS	Código	PG-QSG-05
		Versión	01
		Fecha	2019-03-26
		Página	2 de 3

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, la evaluación y el tratamiento de las quejas que recibe la División de Calibración de Quality Services Group SAC.

2.- ALCANCE

Aplica a todos los procesos relacionados con la División de Calibración de Quality Services Group SAC.

3.-DEFINICIONES

- **Queja** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación relacionada con las actividades de dichos organismos, para la que se espera una respuesta.
- **Organismo de evaluación de la conformidad** Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad (Por ejemplo la División de Calibración de Quality Services Group SAC)
- **Organismos de acreditación** Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación.
- **Quality Services Group SAC (QSG)**
- **División de Calibración de Quality Services Group SAC (DC-QSG)**
- **Coordinador Administrativo (CA)**
- **Gerente de Operaciones (GO)**
- **Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (CSIG)**

4.- PROCEDIMIENTO

4.1.- Recepción de la queja

4.1.1 La descripción del proceso de atención de quejas se encuentra disponible para nuestros clientes o para cualquier parte interesada en nuestra página web.

4.1.2 Las quejas pueden proceder de nuestros clientes o de partes interesadas y esta puede llegar vía telefónica, correo electrónico, **web**, carta o **de forma** verbal.

4.1.3 Cualquier colaborador de QSG que reciba una queja debe comunicarla al Coordinador Administrativo (CA).

	QUEJAS	Código	PG-QSG-05
		Versión	01
		Fecha	2019-03-26
		Página	3 de 3

NOTA: En caso la queja sea recepcionada por el área involucrada, esta área puede empezar a tratar la queja pero de todas maneras comunicará al CA.

4.1.4 El CA recepciona la queja y lo registra en “Control de Quejas” F-QSG-11.

4.1.5 El CA comunica al cliente que la queja ha sido ingresada a nuestro sistema y se estará dando una pronta respuesta.

4.1.6 El CA comunica la queja a la Jefatura correspondiente para que le den tratamiento.

4.2.- Tratamiento de la queja

4.2.1. La jefatura correspondiente junto con el personal involucrado, analizan la queja de acuerdo con la documentación pertinente y concluyen si procede o no.

4.2.2. En caso la queja no proceda, la jefatura correspondiente informa al cliente el sustento del mismo y registra la información en el registro “Control de Quejas” F-QSG-11.

4.2.3. En caso la queja proceda, La jefatura correspondiente junto con el personal involucrado buscan la(s) causa(s) de la queja, la corrigen y proponen las acciones a tomar. La jefatura correspondiente informa al cliente las acciones a tomar para solucionar la queja y registra la información en el registro “Control de Quejas” F-QSG-11.

4.2.4. Una vez resuelta la queja, La jefatura correspondiente archiva las evidencias de las acciones tomadas en la carpeta respectiva y con la conformidad del cliente da por cerrado la queja.

4.2.5. En caso el cliente no esté conforme con las acciones tomadas, se regresa al punto 4.2.3.

4.3.- Seguimiento de las quejas

4.3.1 El Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (CSIG) revisa las quejas del registro “Control de Quejas” F-QSG-11 para analizar aquellas que son más frecuentes y aquellas que representan un problema para el Sistema de Gestión de acuerdo a la gravedad de la queja. Aplica el procedimiento de “Acciones Correctivas” PG-QSG-07.

4.3.2. El CSIG genera una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) en caso se presenten 3 quejas del mismo problema en 3 meses **consecutivos** o en caso que la queja amerite por su gravedad.

5 ANEXOS.

No tiene