

**PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN DE QUEJAS**

CONTROL DE REVISIÓN				
Edición	Fecha	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
02	2020-01-24	Eduardo Cárdenas G. Responsable de Calidad	Fernando Aquino G. Jefe de Operaciones	Wilfredo Reyes Y. Gerente General
Firmas de la versión vigente				

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir por SMC para la atención de las quejas recibidas de los clientes y otras partes interesadas a fin de recibir, evaluar y tomar las decisiones correspondientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable por SMC a todas las quejas relacionadas a las actividades de calibración que ejecuta y es responsable.

3. DEFINICIONES

- **SMC:** Specialized Metrology Centro S.A.C.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

#

4. RESPONSABLES

Jefes de Área	<ul style="list-style-type: none">• Motiva al personal a participar en el hallazgo de errores y sus correcciones, sin ocasionar perjuicios al personal que causó el error.
Responsable de Calidad (RC)	<ul style="list-style-type: none">• Difunde, implementa y verifica el cumplimiento del contenido de este documento.• Realiza la evaluación preliminar de la queja y determina si procede o no.• Atiende y da una respuesta inmediata a las quejas.• Revisa, analiza e informa sobre el desempeño del área en cuanto las quejas ocurridas.• Participa en la Investigación de las causas de las quejas• Mantiene actualizado el registro de quejas.• Comunica al cliente y/o partes interesadas sobre las acciones tomadas y la solución a su queja.
Personal SMC	<ul style="list-style-type: none">• Participan en el Análisis e investigación de las causas de la queja.• Cumplir con el presente procedimiento.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#

5.1 Recepción de las Quejas

Las quejas de nuestros clientes o de las partes interesadas son recepcionadas por cualquier personal de SMC, éstas pueden ser orales o escritas. Una vez recibida la queja, es comunicada al RC para su registro en el **PG-03-F-01 Registro de Queja**, asignándole un código único, cuya forma es el siguiente: **SMC - "numero correlativo tres dígitos"- dos últimos dígitos del año.**

En caso el cliente solicite registrar su reclamo en un Libro de Reclamaciones según Ley el Responsable de Calidad le enviara la ruta para el acceso a dicho documento y se procederá según la Normativa nacional, adicionalmente se continuara con los lineamientos establecidos en este procedimiento.

5.2 **Validación y Respuesta de Recepción de Queja**

El RC valida junto al responsable del área donde se identificó la queja, que ésta esté relacionada con las actividades que SMC es responsable. Para ello, verifica y recopila toda la información necesaria para confirmar que la queja es responsabilidad de SMC. Resultado de la Verificación y recopilación, se puede generar dos situaciones:

- La queja no está relacionada a las actividades que SMC es responsable, se le comunica al cliente o parte interesada que presentó la queja, la información de la fecha de recepción y el motivo por el cual se considera que SMC no es responsable de la queja presentada. Dando por culminado el proceso de la queja.
- La queja está relacionada a las actividades que SMC es responsable, comunica al cliente la recepción de la queja y comunica que la queja está relacionada con las actividades de SMC es responsable y que se procederá a la investigación de la queja.

El resultado de la validación es indicado en el “Registro de Quejas” (PG-03-F-01). La evaluación de la validación y comunicación al cliente no deben exceder de dos días útiles de recepcionado la queja.

5.3 **Investigación de la Queja**

El RC junto con el jefe del área donde se generó la queja, procede a revisar los registros, realiza entrevistas entre otros mecanismos para identificar la desviación en las actividades de SMC o responsabilidad de la actividad que generó la queja. El RC redacta en el “Registro de Quejas” (PG-03-F-01).

5.4 **Resultado de la investigación de la Queja**

Resultado de la investigación de la queja se puede generar dos situaciones:

- SMC no ha incurrido en una desviación de sus actividades según lo indicado en el sistema de Gestión o no es responsable de la actividad que generó la queja o que la queja es invalida porque no se ha identificado desviaciones con lo acordado con el cliente, se le comunica al cliente o parte interesada que presentó la queja, el motivo porque la queja no procede y la conclusión del proceso de queja.
- SMC ha incurrido en una desviación de sus actividades según lo indicado en el sistema de Gestión o es responsable de la actividad que generó la queja o que la queja es válida porque se ha identificado desviaciones con lo acordado con el cliente. Ante ello, se coordina con el responsable del área que acciones deben ejecutar para corregir lo identificado en la queja. Luego se le comunica al cliente o parte interesada que presentó la queja, el resultado de la investigación y que la queja procede, así como también las acciones a ejecutar.

Las comunicaciones realizadas, revisadas y aprobadas a los clientes o partes interesadas, son ejecutadas por personal que no están involucradas con la generación de la queja. El RC indica en el “Registro de Quejas” (PG-03-F-01) las acciones planificadas.

5.5 **Seguimiento de las acciones y conclusión del proceso**

Concluido las acciones planificadas, el RC comunica al cliente y/o parte interesada el fin del proceso de queja mediante un correo y reafirma su compromiso con la mejora continua. Cuando la queja procede se trata según el procedimiento “Control de Trabajos No Conformes” (PO-06). Registra la fecha de comunicación de la conclusión del proceso al cliente o parte interesada en el “Registro de Quejas” (PG-03-F-01).

El RC es responsable de mantener y guardar las evidencias de toda la investigación realizada: comunicaciones, registros u otros, así como el “Registro de Quejas” (PG-03-F-01) generado.

6. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PG-03-F-01 Registro de Queja