



CONTRASTES EIRL

Sistema de Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES

Versión 7

Código: PAQ-001 C

LIMA-PERU

Elaborado por: Jhon Paul Risco Salas Gerente de Calidad	Aprobado por: Sergio Ivan Medina Marchand Gerente General
---	---

INDICE

0. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS	3
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
4. DEFINICIONES	5
5. DESARROLLO	6
5.1. Quejas recibidas vía telefónica o verbal	6
5.2. Quejas recibidas por fugas o reparaciones	6
5.3. Queja no recibida por escrito.	7
5.4. Queja formal (por escrito).	7
5.5 Identificación del reclamo	8
5.6 Retroalimentación.	9
5.7 Plazos	9
6. DIAGRAMA DE FLUJO	10
7. ANEXOS	10

0. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Alcance de la Modificación	Aprobado por
01	15-05-2012	Versión inicial	Representante de Gerencia
02	20-07-2014	Se incluyen los procedimientos para atención de apelaciones	Representante de Gerencia
03	21-03-2016	<p>Se incluye siguiente nota en el punto 5.4.1, "En caso de realizarse un nuevo informe de inspección, este deberá contar con el mismo código de identificación que el informe al que reemplaza", Según lo indicado en NC15 de la Auditoria interna del 24-02-2016</p> <p>Se modifica el procedimiento, reemplazando el término "usuario" por el de "partes interesadas" que es un término más amplio, para la inclusión de las partes involucradas en el proceso de Quejas y Apelaciones, según lo indicado en NC16 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se incluirá al final del punto 5.4 "Queja formal por escrito" la referencia al formato de Acciones correctivas / preventivas (FMA-001 C), según lo indicado en NC17 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se incluye al final de la Nota del punto 5.4.2 "Apelaciones" la notificación del resultado del proceso las partes interesadas, según lo indicado en NC18 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se incluye al final del punto 5.3. "Queja no recibida por escrito.", lo siguiente: "El Responsable del tratamiento y registro de las quejas y apelaciones es el Secretario del OI y este las registrara en el formato PAQ-001 C para su tratamiento." según lo indicado en NC29 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se modifica el término "Queja formal (por escrito)" del punto 5.4.2 y se reemplaza por el</p>	Gerente General

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES

		<p>término “apelación”, según lo indicado en OBS3 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se incluye en una Nota al final del punto 5.4.2 “Apelaciones” la descripción del acuse de recibo “<i>se hará acuse de recibo mediante la firma del cargo de recepción del documento o en su defecto, se anotaran las características del predio (de ser un documento físico)</i>” según lo indicado en OBS4 de la Auditoria Interna del 24-02-2016</p> <p>Se realizan algunos cambios adicionales producto de la revisión del documento, en donde el punto 5.4.4 Apelaciones pasa a ser el punto 5.4.2.”</p>	
04	16/06/2017	Se crea el flujograma de Atención de quejas o Apelaciones (página 9).	Gerente General
05	15/10/2020	Se incluye el tratamiento de quejas para medidores de gas.	Gerente General
06	25/05/2021	Se incluye el termino partes interesadas.	Gerente General
07	20/12/2021	Se incluye en el apartado 5. Desarrollo: la respuesta a la recepción de la queja según el medio utilizada por el cliente.	Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender y solucionar las quejas y apelaciones que se presenten con relación a los servicios realizados por Contrastes E.I.R.L., con el único fin de mejorar la calidad de estos.

2. ALCANCE

Quejas presentadas formalmente por las partes interesadas de Contrastes E.I.R.L. Tanto por fallas en la entrega de resultados, como por fallas en la atención y en la calidad del servicio, además de apelaciones a los resultados emitidos por la empresa.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual De Calidad (MC-001 C)
- Manuales De Procedimientos internos
- NTP ISO/IEC 17020:2012

4. DEFINICIONES

Acción inmediata(corrección): Acción que se realiza para eliminar el problema ya sea en el producto, proceso o servicio dentro del sistema de gestión de la calidad.

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTAS

- 1) Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- 2) La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- 3) Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial (observación) u otra situación potencialmente indeseable.

NOTAS

- 1) Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
- 2) La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

Apelación: Solicitud, realizada por el cliente o parte interesada que es objeto de inspección, de reconsiderar una decisión que ha tomado el organismo en relación con dicho objeto

Queja: Expresión de insatisfacción sobre la calidad de servicio, diferente de la apelación, realizada por el cliente o parte interesada, no relacionada con las actividades de evaluación, para la cual se espera una respuesta.

5. DESARROLLO

Cuando Contrastes recibe una queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable, y en ese caso debe tratarla.

- La confirmación de la recepción de la queja o apelación que sean derivadas mediante correo electrónico serán realizadas indicando la aceptación o recepción de dicha queja mediante ese mismo medio.
- La confirmación de la recepción de la queja o apelación que sean derivadas mediante la vía telefónica serán realizadas indicando el código de registro utilizando el formato de queja y apelaciones (FAQ-001 C).
- La confirmación de la recepción de la queja o apelación que sean derivadas mediante la entrega de una carta será realizada mediante la firma del cargo de recepción de la queja o apelación de la persona que la recepciona.
- La confirmación de la recepción de la queja o apelación que sean derivadas mediante la entrega de una hoja de reclamación será realizada mediante la entrega de una copia de la hoja de reclamación al usuario, firmada por la persona que la recepciona.

5.1. Quejas recibidas vía telefónica o verbal

El personal receptor de la queja tomará los datos de la parte interesada, se solicita Nombre, suministro, actividad relacionada, medidor o expediente de ser el caso, motivo de la queja. Además, se solicitará a la parte interesada (cliente, usuario, Empresa prestadora, organismo regulador) que envíe la queja por escrito con la descripción del servicio, detalle de la queja, sustentos de la queja realizada, dirigida al responsable de la empresa o por vía e-mail, para que sea atendida formalmente y rápidamente como tal.

Una vez recepcionada la queja por uno de estos medios, el secretario registrará en el Formato de quejas y apelaciones y derivará al Gerente de Calidad para su tratamiento mediante el Formato de quejas y apelaciones (FAQ-001 C), entregará una copia con el cargo de recepción para documentos físicos o emitirá un email confirmando la recepción de la queja por este medio, posteriormente entregará al responsable del área involucrada quien realizará el seguimiento y control del caso. Finalmente, a la atención de la solicitud se dejará una copia en el expediente de quejas de Contrastes E.I.R.L.

5.2. Quejas recibidas por fugas o reparaciones

De presentarse quejas operativas, fuga de agua o reparación de conexiones, el personal receptor de la queja inmediatamente solicita los datos de las partes interesadas, quienes programarán una inspección a corto plazo a fin de atender la queja. De no ser posible la reparación por causas ajenas a nuestra competencia, se procederá a informar vía correo electrónico al centro de servicio de la E.P.S., correspondiente a la jurisdicción del usuario, del problema y a la vez informar el problema a AQUAFONO al número 3178000 opción tres para medidores de agua y reportar el problema con un asesor de servicio para la solución pronta operativa de la empresa prestadora, y se registrará en el formato "Reporte de problemas operacionales en campo" (FSC-002 C). Para medidores de gas, no está considerado

ya que Contrastes EIRL no realiza el retiro ni la instalación del medidor, sólo tiene como actividad el traslado y la verificación.

5.3. Queja no recibida por escrito.

Si la parte interesada no envía la queja por escrito, esta quedará registrado en el formato por parte del personal quien recibiera la queja, se le dará el tratamiento necesario de seguimiento y control, la cual se comentará con el personal involucrado, y este a su vez examinará la documentación correspondiente (Acta de retiro de medidores de agua, Certificado de Verificación de medidores de agua, Acta de reinstalación o entrega de medidores a la Empresa Prestadora, Acta de Retiro del Medidor de Gas Natural, notificaciones).

Posteriormente, si se confirma la falta por parte de la empresa, tomara las acciones correctivas pertinentes para evitar se repitan a través del uso del formato de acciones correctivas.

El Responsable del tratamiento y registro de las quejas y apelaciones es el Secretario del OI o el Gerente de Calidad y este las registrara en el Formato de quejas y apelaciones (FAQ-001 C) para su tratamiento.

5.4. Queja formal (por escrito).

Cuando se recibe la queja escrita (carta u hoja de libro de reclamaciones), se procederá a realizar el procedimiento de seguimiento y control, en la cual, el responsable del área involucrada lo comentará con el personal involucrado, al que le pedirá examinar la documentación correspondiente entre ambos. De encontrarse positiva la queja, se tomarán las acciones correctivas adecuadas al planteamiento que haga la parte interesada, siempre y cuando no contravengan con los reglamentos de inspección.

Esto se encontrará indicado en la parte final del formato de atención de quejas, reclamos y apelaciones (FAQ-001 C), en donde se indica que de ser necesaria la Acción Correctiva, se tratará en el formato FMA-001 C (Formato de Acciones Correctivas / Preventivas).

5.4.1. Errores u omisiones en los certificados de verificación.

Si la queja de la parte interesada se refiere a alguna omisión o error en el certificado de verificación que le fueron entregados, diferentes a una apelación, las cuales no modifican el resultado de la inspección; el responsable del servicio localizará la copia y comprobará la existencia de la falla, con lo cual se hará un nuevo certificado de verificación que sustituya al erróneo.

Nota: En caso de realizarse un nuevo certificado de verificación o informe de imposibilidad, este deberá contar con la referencia al informe al que reemplaza.

No se podrá realizar ninguna alteración en los resultados, ni corregirlos cuando estos hayan sido rechazados por estar fuera de especificaciones, ni modificar fechas o alguna alteración sugerida por el usuario, la cual no está documentada claramente.

5.4.2. Apelaciones.

Cuando la apelación formal (por escrito) o vía correo electrónico, se refiere a que la parte interesada no está satisfecha con los resultados que le fueron entregados, el responsable Técnico lo comentará con el inspector(es) involucrado(s), y examinará toda la documentación correspondiente. De encontrarse positiva la apelación, se considerará como una No conformidad y se seguirá el procedimiento detallado:

5.4.2.1. Entrega el certificado al responsable de la inspección para revisión y firma.

5.4.2.2. En caso de que el Inspector detecte alguna falla de forma o estilo, lo indicará al responsable técnico para que sea corregida y hecha la corrección, firmará el certificado.

5.4.2.3. En caso de que detecte alguna anomalía de tipo técnico, estas serán tratadas con el procedimiento de acciones correctivas.

5.4.2.4 Realizado los cambios se comunicará al Gerente General para la firma del tratamiento y respuesta. Una vez entregado el certificado a satisfacción de la parte interesada, se integra la copia firmada en el expediente y se archivara en el archivero correspondiente del laboratorio.

Se debe procurar en todo momento preservar todas las garantías del (o los) responsable(s) técnico(s) involucrado(s); el (los) cual(es), en cualquier momento, podrá(n) solicitar el apoyo jurídico que le(s) confiere(n) los ordenamientos laborales y la legislación vigentes.

Nota: Toda decisión tomada para la revisión o aprobación de una queja y/o apelación será hecha por personas ajenas al procedimiento que dio origen al reclamo, además de eso, a la parte interesada se le notificará el resultado de la queja y/o apelación al final del proceso y se hará acuse de recibo mediante la firma del cargo de recepción del documento o en su defecto, se anotarán las características del predio (de ser un documento físico).

Contrastes EIRL es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.5 Identificación del reclamo

La identificación de la queja se compone de los 4 últimos dígitos del año en curso, seguido de los dos dígitos del mes, dos dígitos del día, del número consecutivo de la queja. La numeración de la identificación debe iniciar cada año a partir del número 01, y además debe contener el número de suministro o identificación de la parte interesada que ingresa la queja.

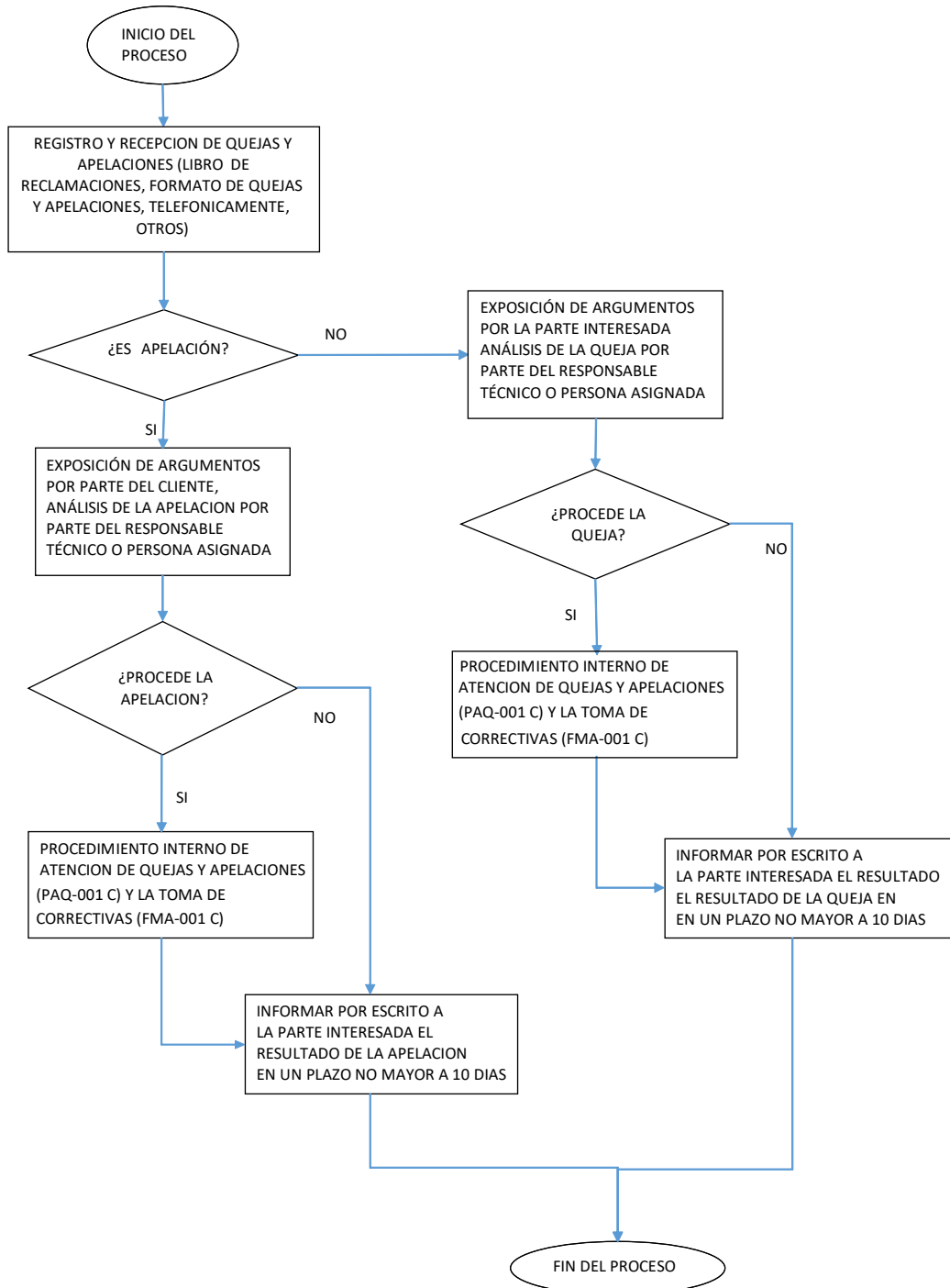
5.6 Retroalimentación.

En reunión del área responsable se podrán comentar y analizar las fallas detectadas, la solución dada; así como proponer soluciones y la forma de aplicar acciones correctivas permanentes que se incorporen al manual de calidad y a los procedimientos internos de organización y trabajo del área responsable.

5.7 Plazos

Los plazos para la atención de las quejas y apelaciones desde su recepción son 10 días hábiles.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. ANEXOS

- Formato de quejas y apelaciones (FAQ-001 C).
- Libro de Reclamaciones.