	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	02
	Fecha de aprobación: 21/08/2020	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para atender las sugerencias y quejas formuladas por los clientes de MDH – PD S.A.C. respecto a los servicios prestados por la entidad.

2. ALCANCE

Los clientes y trabajadores de MDH – PD S.A.C., quienes generan/realizan quejas y/o reclamos, además participan en las acciones a tomar, para su tratamiento y levantamiento.

3. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario, referencial)
- ISO 9001:2015




4. DEFINICIONES


- **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.
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Satisfacción del cliente:** las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- **N/C:** No conformidad

5. PROCEDIMIENTO

5.1. CONDICIONES BÁSICAS

- Todas las sugerencias o quejas deberán ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, y su presentación no tendrá costo para el cliente.
- Las sugerencias o quejas deberán ser registradas en el Seguimiento de Sugerencia y Quejas y serán recibidas a través de los siguientes canales:
 - Presencialmente.
 - Por correo electrónico.
 - Por llamada telefónica.
 - Formulario virtual o físico de sugerencia y queja
- Los datos de contacto de los clientes que presenten una sugerencia o queja no podrán ser divulgados salvo que sea expresado voluntariamente por ellos mismos.

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Edgar Pelaes	Marko Villagarcía	Ian Venero
		




	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	02
	Fecha de aprobación: 21/08/2020	Página:	2 de 4


5.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- La atención o respuesta a las sugerencias o quejas del cliente deberá efectuarse en un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados desde el día siguiente de ser recibidas por MDH. Las sugerencias serán contestadas solo en caso que el cliente solicite explícitamente una respuesta, La Alta Dirección determinara si procede la queja del cliente, determinando si tiene fundamento y base para su tratamiento.
- Las sugerencias y quejas serán registradas en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas, donde se deben detallar los datos del cliente, indicando si procede o no, la queja o reclamo, la fecha de comunicación al cliente, y la fecha de cierre de las acciones, en caso se tengan definidas.
- Una queja sin solucionar o recurrente podrá generar una N/C que lleve a implementar acciones correctivas, indicándolo en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas. La generación y el tratamiento de una N/C,
- En caso que la sugerencia o queja proceda, los encargados del SIG, según sea el caso, Gerente de SSOMA y/o Coordinador de Calidad, generaran las acciones correctivas necesarias con el VoBo de la Alta Dirección y coordinarán con el responsable del proceso involucrado en la queja, para la implementación de las acciones correctivas, la cual quedara registrado en el Formulario de Sugerencia y Queja PRO.25.REG.01.
- Según ocurrencia se evaluarán las sugerencias y quejas que figuran en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas, por parte de los encargados del SIG, para determinar si existen tendencias o alguna queja que por su impacto en la satisfacción del cliente sea motivo de iniciar una acción correctiva, en cuyo caso sigue las pautas establecidas en el PRO.12 Tratamiento de No Conformidades, registrando la N/C en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas.

El proceso inicia:

Nº	Actividad	Responsable
A. Presentación		
1	Recibe y/o genera el Formulario de Sugerencia y Queja (PRO.25.REG.01) formulada por el cliente, y la deriva al Coordinador del sistema de gestión de calidad y/o al Gerente. de SSOMA, según corresponda.	Personal en general de la organización
2	Recibe el Formulario de Sugerencia y Queja y lo registra en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas, con los datos consignados por el cliente en dicha Solicitud, y procede según lo siguiente: 2.1. Si es una queja, continúa en el paso 3. 2.2. Si es una sugerencia, continúa en el paso 4.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Edgar Pelaes	Marko Villagarcía	Ian Venero
		




	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	02
	Fecha de aprobación: 21/08/2020	Página:	3 de 4


Nº	Actividad	Responsable
B. Evaluación y Respuesta		
3	<p>Evalúa las causas que originaron la queja y determina si esta procede, en conjunto con el conocimiento de la alta Dirección, registrando el resultado de la evaluación en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas, disponiendo según sea el caso:</p> <p>3.1. Si la queja procede, analiza y define la(s) acción(es) a tomar, designa a los responsables para cada actividad definida, y registra dicha información en la sección IV del Formulario de Sugerencia y Queja. Continúa en el paso 4.</p> <p>3.2. Si la queja no procede. Se procede a continuar al paso 4.</p>	<p>El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA (según sea el caso).</p> <p>Alta Dirección</p>
4	Propone los términos de la respuesta que se remitirá al cliente y lo deriva a la Alta Dirección, para su evaluación.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso
5	Revisa la propuesta de respuesta, y autoriza su envío de ser conforme; en caso de tener observaciones, coordina con los Encargados del SIG (coordinador de calidad y/o G. SSOMA)	Alta Dirección
6	Recibe la autorización e informa al cliente sobre la resolución de la queja o sugerencia, y registra la fecha de la comunicación en la sección II del Seguimiento de Sugerencias y Quejas.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso
C. Seguimiento y Cierre		
7	Da seguimiento a la fecha propuesta de implementación de la(s) acción(es) a tomar establecidas, y registra la fecha de cierre real en el Formulario de Sugerencia y Queja y en el de Seguimiento de Sugerencias y Quejas. Fin del procedimiento.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso

Eventualmente las sugerencias o quejas pueden servir como elemento de entrada para la gestión de riesgos y oportunidades.

6. REGISTROS, CONTROLES Y DOCUMENTACIÓN

- PRO.26.REG.01 Formulario de sug. y quejas
- PRO.26.REG.02 Seguimiento de sug. y quejas

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Edgar Pelaes	Marko Villagarcía	Ian Venero
		

	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	02
	<i>Fecha de aprobación: 21/08/2020</i>		Página:

7. REVISIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO.

Versión	Modificación	Fecha
2	<p>Se modifica el capítulo Condiciones Específicas “Según ocurrencia se evaluarán las sugerencias y quejas”.</p> <p>“La Alta Dirección determinara si procede la queja del cliente, determinando si tiene fundamento y base para su tratamiento.”</p> <p>Así mismo se actualiza las firmas autorizadas.</p> <p>Y se procede con su revisión.</p>	21/08/2020
3		
4		

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Edgar Pelaes	Marko Villagarcia	Ian Venero
