QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Versión	Fecha de Aprobación	Detalle de cambio
Cristina Justamayta RSIG	Cristina Justamayta RSIG	Jhony Flores GG	01	02.02.23	Se reinicia la revisión y Recodifica el procedimiento

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, evaluación de la validez, investigación, tratamiento y resolución de las quejas y apelaciones presentadas por las partes interesadas por insatisfacción en el servicio brindado y/o producto, así mismo dar tratamientos pertinentes y dar solución eficaz a las solicitudes recibidas garantizando la imparcialidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los procesos y actividades de 3J BUREAU SERVICES & CERTIFICATIONS SAC.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Todo ciudadano que utiliza los servicios de la empresa 3J BUREAU SERVICES & CERTIFICATIONS S.A.C.

- **Apelante:** persona que interpone una apelación.

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de inspección , de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto.

- **Parte Interesada:** Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de inspección.

- **Queja:** Es una expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dichos organismos, para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABILIDADES

- 3J BSC, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de quejas y apelaciones.

- El responsable del SIG es quien realiza el seguimiento de las quejas y apelaciones hasta su respectiva solución.

- Cada responsable de proceso velará por la solución de las quejas y apelaciones que se presenten producto de los servicios brindados.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Podrá ser requerido el apoyo Jurídico (Asesor legal) en los casos de quejas y para las apelaciones, de acuerdo a la naturaleza de las mismas, con el fin de recibir un concepto.

5.2. 3J BSC SAC vela porque las investigaciones y decisiones frente a las quejas y apelaciones se traten sin dar a lugar a ninguna acción discriminatoria.

5.3. El cliente o cualquier persona puede solicitar por medio de correo electrónico, sitio web o carta, el "Procedimiento de Quejas y Apelaciones", vigente

5.4. Las quejas pueden ser de manera escrita (carta, correo electrónico) o verbal (por teléfono o en una reunión), quien recepcione debe tomar nota de la queja y toda otra información relacionada.

Nota: Las quejas y apelaciones pueden ser presentadas en físico a la dirección en Lima, CAL.LAS LUCUMAS NRO. 4139 URB. NARANJAL LIMA - LOS OLIVOS y en digital al correo electrónico informes@3j-bsc.com.pe, dirigidas al área comercial.

5.5. Sólo se reciben apelaciones por escrito en carta formal firmado por el responsable del área que se prestó el servicio.

5.6. Para asegurar la imparcialidad ante la solución de las quejas, las personas involucradas en la queja serán excluidas de la investigación y solo se incluirán cuando sean requeridos para obtener información para el análisis de dicha queja.

5.7. Toda comunicación relacionada con el tratamiento de la queja/apelación debe ser realizada por el líder HSEQ o por una persona que éste designe y que no esté involucrado directamente con el motivo de la queja/apelación.

5.8. Cuando el responsable del SIG no puede hacerse cargo del tratamiento por conflicto de intereses (vinculado a la revisión del propio trabajo, vínculos familiares, financieros, consultorías, otros) comunica a la Gerencia General para que designe el responsable del tratamiento e investigación.

5.9. El responsable del SIG coordinará con el Gerente General los casos en que se requiera hacer pública la queja/apelación y las acciones tomadas.

6. DESARROLLO

6.1 Quejas

6.1.1. El cliente que presente una queja deberá utilizar el formato SIG-FR-15 "Formulario de Quejas y Apelaciones".
Nota: El cliente tiene 7 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una queja. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a reclamos posteriores.

6.1.2. Quien recibe la queja, la direcciona al Gerente comercial y al Responsable del SIG, esté ultimo realiza el acuse del recibo al cliente o parte interesada a través del correo electrónico comunicando la recepción e inicio del proceso.

6.1.3. El gerente comercial en forma conjunta con el responsable del SIG, valida si procede la queja o no y se completa la segunda parte del Formulario de quejas y apelaciones. Cuando se determina que la queja no es aceptada se le informará al cliente, vía correo electrónico, indicándole los motivos de la no aceptación., si procede se deriva la queja al responsable(s) del proceso involucrado para su tratamiento, pasa al siguiente numeral.

6.1.4. El responsable(s) del proceso evalua si es una no conformidad (NC) o no conformidad potencial (NCP).

- Si determina NC/NCP basada en la conclusión de la investigación, lo primero que se tiene que hacer es tomar las acciones correctoras inmediatas para remediar el impacto negativo de la queja en el cliente. Reporta la NC/NCP internamente, la cual será analizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y acciones preventivas, vigente

- Si no corresponde una NC/NCP, se toman las medidas necesarias para corregir la inconformidad presentada.

6.1.5. El responsable del SIG registra el resultado de la investigación, firma y fecha en el formulario de Quejas y apelaciones adjuntando toda la documentación de apoyo y las comunicaciones asociadas relevantes a la investigación.

6.1.6. La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un correo donde se le explicará las medidas tomadas para la solución de su queja. Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles.

6.1.7. El responsable del SIG hace el seguimiento a los compromisos adquiridos para el tratamiento por medio del “Formulario de Quejas y Apelaciones” y llena el seguimiento de quejas y apelaciones.

6.1.8. Luego comunica al cliente el cierre de la quejas. Con el objeto de hacerle partícipe de las que las acciones correctivas han sido ejecutadas y el compromiso de mejora del servicio.

6.2 Apelación

6.2.1. El cliente presente una carta firmada junto con el formato SIG-FR-15 “Formulario de Quejas y Apelaciones”.
Nota: El cliente tiene 7 días hábiles desde la prestación del servicio para presentar una apelación. Transcurrido este plazo, se entiende que acepta el servicio sin lugar a posteriores objeción.

6.2.2. Quien recibe la apelación, la direcciona al Gerente general, comercial y al Responsable del SIG, esté ultimo realiza el acuse del recibo al cliente o parte interesada a través del correo electrónico comunicando la recepción e inicio del proceso.

6.2.3. El gerente comercial en forma conjunta con el responsable del SIG, valida si procede la apelación o no y se completa la segunda parte del Formulario de quejas y apelaciones. Cuando se determina que la apelación no es aceptada se le informará al cliente, vía correo electrónico adjuntando carta formal, indicándole los motivos de la no aceptación, si procede se deriva la apelación al comité de apelación formado por: gerente general, responsable técnico, un experto técnico externo y el responsable del SIG.

6.2.4. El comité de apelación se reúne e inicia la investigación de la apelación para validar si es una no conformidad (NC) o no conformidad potencial (NCP).

a) Si se determina NC en nuestros servicios basada en la conclusión de la investigación, lo primero que se tiene que hacer es validar el impacto del juicio profesional sobre el equipo inspeccionado y se solicita una reunión con el cliente.
   - La gerencia general, el gerente técnico se reúnen con el cliente para la evaluación respectiva: si se vuelve a inspeccionar o se toma la decisión activar de póliza de responsabilidad civil profesional

   - En forma paralera el área técnica realiza el tratamiento de la NC de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas, vigente.
   - Informa al cliente de la(s) acción(es) tomada(s) para iniciar la eliminación de la(s) causa(s) del problema que la originó.

b) Si no corresponde una NC/NCP, se toman las medidas necesarias para corregir la inconformidad presentada.

6.2.5. El responsable del SIG registra el resultado de la investigación, firma y fecha en el formulario de Quejas y apelaciones adjuntando toda la documentación de apoyo y las comunicaciones asociadas relevantes a la investigación.

6.2.6. La información relevante se le dará conocer al cliente por medio de un correo donde se le explicará las medidas tomadas para el tratamiento de la apelación. Plazo de entrega de informe al cliente 15 días hábiles.

6.2.7. El responsable del SIG hace el seguimiento a los compromisos adquiridos para el tratamiento por medio del “Formulario de Quejas y Apelaciones” y llena el seguimiento de quejas y apelaciones.

6.2.8. Luego comunica al cliente el cierre de la apelación. Con el objeto de hacerle partícipe de las que las acciones correctivas han sido ejecutadas y el compromiso de mejora del servicio.

7. REGISTROS

- SIG-FR-15 Formulario de Quejas y Apelaciones
- SIG-FR-16 Seguimiento de quejas y apelaciones