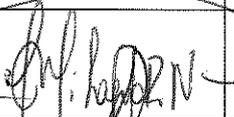
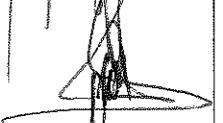
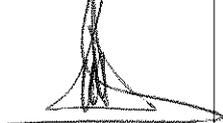


	PROCEDIMIENTO	Código : SGA-CER-007 Revisión : 07 Fecha de Emisión: 26/07/2003 Fecha de Revisión: 03/05/2017 Página : 1 de 3
	GESTIÓN DE QUEJAS	

GESTIÓN DE QUEJAS

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por:	Jefe de Certificaciones	Ripalda Neyra, Rocio		03/05/2017
Revisado por:	Presidente Ejecutivo	Rocca Ramos, Rafael		03/05/2017
Aprobado por:	Presidente Ejecutivo	Rocca Ramos, Rafael		03/05/2017

Queda absolutamente prohibida cualquier modificación del presente documento sin la autorización previa y expresa del Representante de la Dirección

	PROCEDIMIENTO	Código : SGA-CER-007
	GESTIÓN DE QUEJAS	Revisión : 07 Fecha de Emisión: 26/07/2003 Fecha de Revisión: 03/05/2017 Página : 2 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la atención de quejas presentadas por las partes interesadas, con el fin de contar con mecanismos para identificar las causas, monitorear el avance y determinar las acciones, desde la recepción de la queja, hasta la revisión de la efectividad de las acciones correctivas propuestas.

2. ALCANCE

Se aplica para todos los procesos involucrados en la prestación de servicios de SEGUROC.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Acción correctiva.
Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 3.2. Acción inmediata.
Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.3. Partes Interesadas
Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Para SEGUROC las partes interesadas son: clientes, colaboradores, proveedores, entidades gubernamentales.
SEGUROC considera también como partes interesadas a las personas o comunidades que viven o realizan actividades económicas en el área donde realiza sus actividades.
- 3.4. 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.
- 3.5. Trazabilidad
Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. GA-CER-003 - "ACCIONES CORRECTIVAS".

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 Todos los colaboradores
 - Comunicar al Jefe de Certificaciones, toda vez que reciba una queja de las partes interesadas.
 - Mantener la confidencialidad de la información obtenida.
- 5.2 Jefe de Certificaciones
 - Analizar las comunicaciones de quejas.
 - Decidir si la organización acepta una comunicación como "queja".
 - Determinar si las quejas son procedentes o improcedentes.
 - Comunicar a las partes interesadas las acciones correctivas propuestas.

	PROCEDIMIENTO	Código : SGA-CER-007 Revisión : 07 Fecha de Emisión: 26/07/2003 Fecha de Revisión: 03/05/2017 Página : 3 de 3
	GESTIÓN DE QUEJAS	

- 5.3 Gerentes
- Realizar la trazabilidad de la queja y proponer las acciones inmediatas.

6. DESARROLLO

6.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS

Cualquier colaborador de SEGUROC podrá recibir quejas de las partes interesadas a través de: correo electrónico, llamadas telefónicas, encuestas, documentos (memorándum, cartas, oficios), página web y/o verbalmente.

Todas las quejas y la información complementaria recibida se deberán comunicar, de inmediato y por escrito, al Jefe de Certificaciones.

6.1. REGISTRO DE QUEJAS

El Jefe de Certificaciones deberá analizar la comunicación de queja y decidir si SEGUROC la acepta o no como tal (es decir "acepta la queja"). En caso de que se acepte una queja, el Jefe de Certificaciones deberá registrarla en el "Reporte de Quejas" (SGA-CER-007-I) y enviarla al Gerente responsable del proceso de la queja.

6.2. TRAZABILIDAD DEL RECLAMO

El Gerente o quien designe deberá revisar, con prioridad, el problema y completar en el "Reporte de quejas" (SGA-CER-007-I), los recuadros correspondientes al resultado de la trazabilidad y las acciones inmediatas. Asimismo, deberá enviar este reporte al Jefe de Certificaciones en un plazo máximo de 48 horas, luego de haber recibido dicha comunicación.

El Jefe de Certificaciones deberá determinar si la queja es procedente o improcedente.

En caso de que la queja sea procedente, deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas" (GA-CER-003).

6.3. COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

El Jefe de Certificaciones deberá comunicar, por escrito, a las partes interesadas involucradas, sobre las acciones propuestas para evitar que estas no conformidades vuelvan a ocurrir.

6.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los colaboradores involucrados en la gestión de quejas deberán mantener la confidencialidad de la información obtenida, desde la recepción de la queja, hasta la revisión de la efectividad de las acciones correctivas propuestas.

7. REGISTROS

SGA-CER-007-I "Reporte de quejas"

8. ANEXOS

N.A