

	PROCEDIMIENTO	P-MC-08
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 08 Fecha: 13.07.2021 Página: 1 de 4

1. Objetivo

Establecer las acciones a seguir para **la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre** las quejas y apelaciones del cliente y de otros partes relacionados con los servicios que brinda WSS Perú S.AC

2. Alcance

El presente procedimiento deberá ser aplicado a todas las quejas y apelaciones recibidas en WSS Perú SAC, y contempla las actividades desde la recepción, la evaluación y validación para su aceptación, notificación al cliente, y tratamiento de las no conformidades generada.

3. Referencias y documentos asociados*

- **NTP ISO/IEC 17025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.**
- **NTP ISO/IEC 17020 “Requisitos para los diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”.**

***Nota:** Las referencias a normas y documentos se considera la edición vigente

4. Glosario

Queja: Expresión de insatisfacción diferente a la apelación presentada por una persona u organización a WSS Perú SAC relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación a dicho ítem.

Solución de una Queja: Conjunto de actividades que permite la satisfacción de un cliente u otro usuario frente a una queja puntual, incluye la documentación enviada al cliente en pro de su conformidad.

Acción Correctiva: Medidas tomadas para eliminar o disminuir las causas de no conformidades, defectos u otras situaciones no aceptables que afecten la calidad de un servicio y para prevenir su repetición.


5. Responsabilidades

El Jefe de Mejoramiento Continuo es responsable de realizar el seguimiento a las quejas y apelaciones desde su recepción hasta su solución; esto significa total conformidad del cliente. Debe verificar la aplicación de las acciones correctivas que den solución a los problemas y no conformidades detectadas en las quejas o apelaciones **y mantiene custodia de los registros generados en cada Queja o apelación.**

(*)

El Gerente General es responsable de resolver las quejas y apelaciones, en función a la evaluación realizada por el Jefe División.

El Jefe de División/área es responsable de evaluar las quejas o apelaciones de contingencia operativa (ensayos, inspección y muestreo, otros), proponer las acciones correctivas /preventivas y ejecutar su implementación.

	PROCEDIMIENTO	P-MC-08
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 08 Fecha: 13.07.2021 Página: 2 de 4

6. Metodología

a. Recepción y Registro de la Queja o Apelación

WSS Perú SAC, se declara informado formalmente de una queja o apelación desde el momento que ésta ingresa a través de cualquiera de sus colaboradores, o mediante su página web donde se ha incluido un formulario para tal fin. Asimismo, en el formato de Cotización R-CM-01, en las “Condiciones Contractuales”, se ha incluido una cláusula en donde se indica que el Cliente tiene la potestad de presentar su queja dentro de las 48 horas de finalizado el servicio, en caso de requerirse reanálisis se hará sobre las mismas muestras trabajadas y de confirmarse los resultados el cliente asumirá los costos adicionales.

Todas las quejas, incluyendo las verbales, serán documentadas y siempre se acusará recibo a quien presente la queja o apelación.

De forma inmediata, se comunicará al Jefe de Mejoramiento Continuo, las quejas registradas vía web serán direccionadas también a esta área, para su registro en el formato “Registro de Quejas y Apelaciones R-MC-11”; además, se informará al área comercial y a la Gerencia **General**, para conocimiento y acciones respectivas.

Al momento de la recepción de la Queja se evalúa si esta corresponde al Laboratorio de Ensayos u Organismo de Inspección confirmando que estén relacionada a las actividades de las que son responsables y se deberán tomar las acciones para tratarlas.

La queja o apelación se resuelve garantizando que no exista acción discriminatoria en el tratamiento de las decisiones e investigaciones sobre dichas materias. Requisito del Organismo de Inspección.

b. Investigación y Validación de la Queja

El Jefe de Mejoramiento Continuo solicitará a los jefes de división/área involucrados, la revisión e información del expediente del servicio cuestionado y su evaluación, para identificar las probables causas de la situación manifestada por el cliente u otras partes relacionadas. En el caso de resultados de ensayos **Físico Químicos e Instrumentales**, WSS podrá repetir el ensayo sobre la muestra analizada, que mantiene hasta 5 días después de entregado el informe de ensayo.

Cuando sea aplicable, se coordinará con el cliente u otras partes relacionadas, la información adicional necesaria para mayor esclarecimiento de la queja o apelación.


En todo momento se mantendrá una comunicación fluida entre WSS Perú y el cliente.

c. Aceptación de la Queja

Con la información obtenida en los puntos anteriores se evaluará si la queja se acepta o no.

El área de Mejoramiento Continuo prepara la respuesta final para el cliente y/u otras partes relacionadas, para visto bueno del Gerente General.

La decisión que se tomará respecto de la queja será revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja.

	PROCEDIMIENTO	P-MC-08
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 08 Fecha: 13.07.2021 Página: 3 de 4

d. Notificación al Cliente y/u otras partes involucradas

El Jefe de Mejoramiento Continuo enviará, a la persona que presentó la queja, una respuesta formal notificándole respecto de la finalización del proceso de tratamiento de la queja; vía mail o en físico, según se requiera, y se archivará junto con la documentación generada.

Se registrará en el formato “Registro de Quejas y apelaciones R-MC-11”.

El área comercial en coordinación con las áreas involucradas hará el seguimiento a las quejas hasta su notificación al cliente y será el encargado de mantener actualizados los registros, además de validar el cierre y actualizar los registros.

e. Apelación del Cliente y/u otras partes interesadas

- Si el cliente, no encuentra satisfactoria la respuesta entregada por WSS Perú, en primera instancia, puede apelar.
- La decisión que se tomará respecto de la apelación será revisada y aprobada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la apelación.
- Para el caso de los resultados de los ensayos, se procederá a repetir el ensayo sobre la contramuestra que mantiene WSS Perú, en custodia, y bajo condiciones controladas. Los nuevos resultados serán evaluados y se emitirá el Informe de Ensayo, respectivo.
- Para el caso de apelaciones del Organismo de Inspección se manejará de la misma forma que una queja.

f. Tratamiento de las No Conformidades

Se aplicará el procedimiento “Acciones Correctivas y/o Preventivas P-MC-06”.

g. Archivo

El *área de Mejoramiento Continuo* será responsable de mantener el archivo de quejas y apelaciones con toda la documentación generada durante su tratamiento.

7. Registros

- Registro de Quejas y Apelaciones R-MC-11
- Respuesta al Cliente
- Registro de Trabajo No Conforme R-MC-21
- Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva R-MC-08


	PROCEDIMIENTO	P-MC-08
	Atención de las Quejas y Apelaciones del Cliente y de otras partes	Revisión: 08 Fecha: 13.07.2021 Página: 4 de 4

Tabla de Control de Cambios

Revisión	Paginas	Fecha emisión	Descripción	Elabora	Revisa	Aprueba
05	01	21.05.2018	5. Responsabilidades: Cambio a jefe de mejoramiento continuo	YOS	MON	LSH
05	02,03	21.05.2018	6.a se incluye otros mecanismos para registro de quejas y apelaciones del cliente, informar sobre la recepción de la queja a quién la presenta 6.b, 6.c , 6. d y 6 .e : se mejora la redacción 6.f se eliminan 2do y 3er párrafo 6.f se eliminan 2do y 3er párrafo	YOS	MON	LSH
06	01 02 03	22.01.2020	Se modificó el Ítem 5 Se modifíco el Ítem 6 a), d) Se modifíco el Ítem 6 e)	YOS	FMC	PGE
07	02	09.11.2020	Se modifíco el ítem 4. Glosario Apelación: <i>Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación a dicho ítem.</i>	YOS	YOS	PGE
08	01 02 03	13.07.2021	Se modifíco el punto 3 y 5 Se actualizo el ítem 6.a Se actualizo el Ítem 6.g	YOS	YOS	PGE