

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SEGEIN CONSTRUCCIONES S.R.L.

OBJETIVO:

El presente procedimiento describe la forma en que la empresa gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable de sus servicios.

1. Criterios Generales

- 1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de un cliente con alguna actividad relacionada con la fabricación o servicio de la Empresa.
- 1.2 La Empresa considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque **proactivo** y **preventivo**, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

2. Recepción

- 2.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:
 - a) Por correo electrónico a la casilla segein.peru@hotmail.com
 - b) Por carta entregada a la gerencia de Operaciones de SEGEIN CONSTRUCCIONES
 - c) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es, ingeniero de campos, jefes de calidad, administrador de proyectos
- 2.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:
 - a) el **motivo preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
 - b) el **momento** en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
 - c) la **determinación del lugar** donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja.
 - d) de ser posible, las **personas** involucradas.
 - e) la **identificación del denunciante o parte interesada**, con indicación de nombre completo R.U.C. y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

SEGEIN CONSTRUCCIONES S.R.L.

3. Gestión

- 3.1 La queja o reclamo será ingresada a nuestro libro de reclamaciones, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 2.1.
- 3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido en nuestra empresa, al responsable del área que tiene relación con la queja (el **Responsable**), siempre con copia al gerente de Operaciones.
- 3.3 El **Responsable** deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 15 días hábiles.

4. Respuesta

- 4.1 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.
- 4.2 Las respuestas a aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas o visadas por el gerente de la empresa y serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.
- 4.3 El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados.
- 4.4 **TIEMPO DE RESPUESTA DE EL PROVEEDOR AL CLIENTE**, Posterior a que el departamento encargado de EL CLIENTE notifica a EL PROVEEDOR sobre algún reclamo de producto proveniente de EL CONSUMIDOR, EL PROVEEDOR informará a EL CLIENTE según el conducto y procedimiento convenido entre las partes, la debida respuesta justificada en máximo hasta 48 horas determinando si el caso aplica o no por calidad; en caso de aplicar, se notificará de qué forma y en qué fecha se dará solución al caso según aplique.
- 4.5 **TIEMPO DE RESPUESTA PARA EL ENVÍO DE PIEZAS(REPUESTOS)**, En el evento de que el caso notificado por el departamento encargado de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR, sea diagnosticado por este como asunto de calidad del producto y a su vez para la solución del mismo EL PROVEEDOR lo determine a través del envío de la(s) pieza(s) o repuesto(s) para el reemplazo y óptimahabilitación del producto, esta será entregada en el domicilio de EL CONSUMIDOR por cuenta de EL PROVEEDOR en un período máximo de diez (10) días hábiles desde el día de la notificación del caso por parte de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR.

SEGEIN CONSTRUCCIONES S.R.L.

- 4.6 TIEMPO DE RESPUESTA PARA REPARACIONES EN LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR,**
En el evento de que el caso notificado por el departamento encargado de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR, sea diagnosticado por este como asunto de calidad del producto y a su vez para la solución del mismo EL PROVEEDOR lo determine a través de la reparación del producto en sus instalaciones, será coordinado entre las áreas encargadas de EL CLIENTE y EL PROVEEDOR el trámite correspondiente para la recolección y entrega del producto nuevamente perfectamente habilitado en el domicilio de EL CONSUMIDOR por cuenta de EL PROVEEDOR en un período máximo de quince (15) días hábiles desde el día de la notificación del caso por parte de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR.

5. Resolución de conflictos

- 5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 4.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.
- 5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del gerente coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.
- 5.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

6. Compensación

- 6.1 Dependiendo de la naturaleza del reclamo, los plazos para evaluar y determinar si procede una compensación no deberán exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso, plazo que puede extenderse previo acuerdo entre partes.

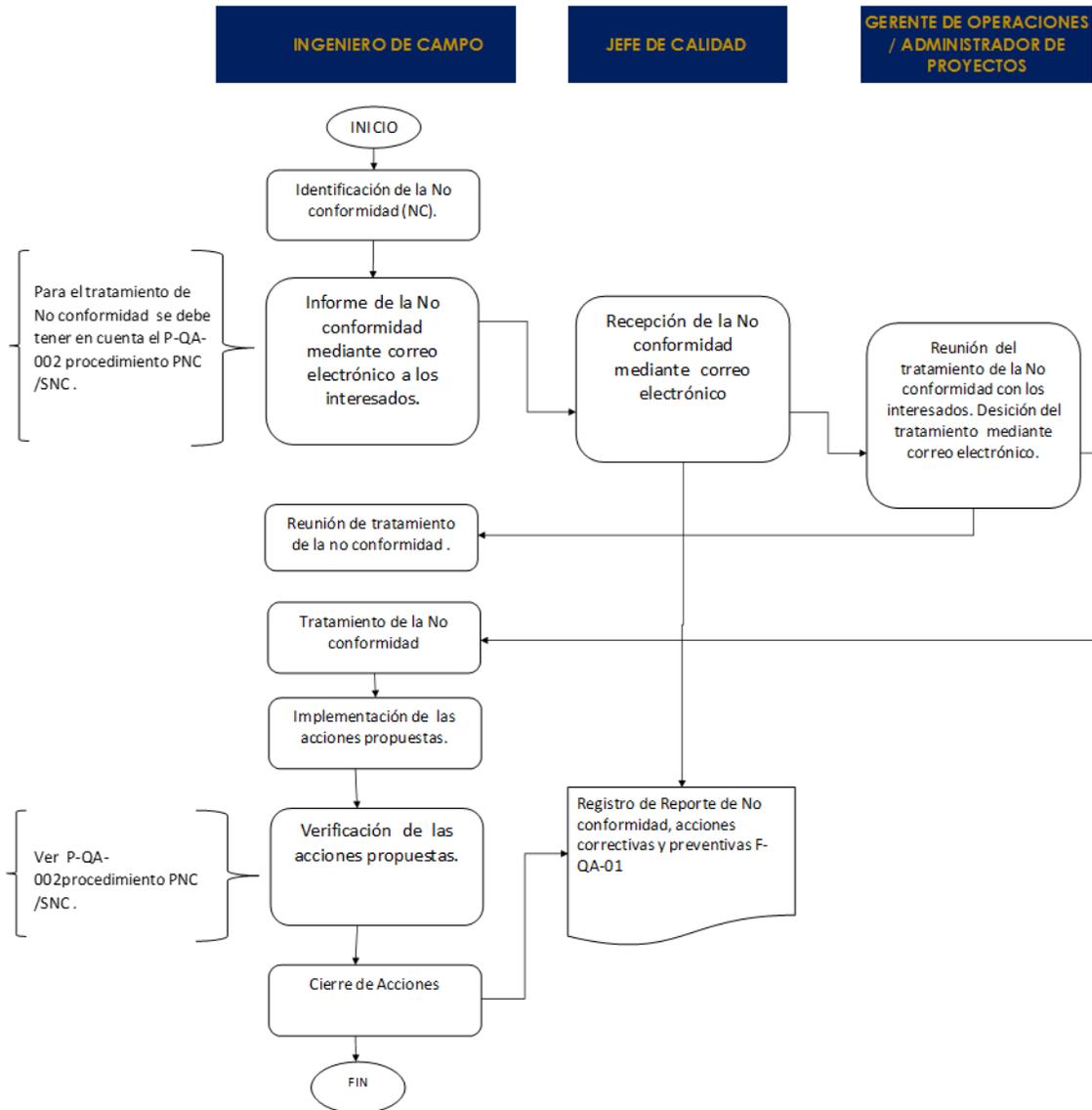
7. No Conformidades en campo

En el caso en que se detecte una disconformidad durante el desarrollo de las actividades, se dejará registro de esto, y se informará al Ingeniero de Campo de SEGEIN CONSTRUCCIONES SRL. , quien tomará acciones al respecto. Se realizarán las siguientes actividades al enfrentarse a una no conformidad:

- ✓ El Ingeniero de Campo de SEGEIN CONSTRUCCIONES SRL segregará el documento, bajo el cual se detectó la acción No Conforme. En el reporte de Producto/servicio No conforme.
- ✓ Informará al jefe de Calidad y Gerente de operaciones para la decisión del tratamiento de la no conformidad mediante el Acta de reunión o un informe técnico mediante correo electrónico.

SEGEIN CONSTRUCCIONES S.R.L.

- ✓ Gestionará el levantamiento de la no conformidad en campo.
- ✓ Finalmente se Registrará la No Conformidad, Acción Correctiva, Preventiva y Opción de Mejora, realizando seguimiento a las acciones de mejora a implementar y su posterior evaluación de acuerdo con el procedimiento P-QA-002- procedimiento de productos / servicios no conformes.



SEGEIN CONSTRUCCIONES S.R.L.

ANEXO N°1: FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS

Mediante este formulario podrá hacernos llegar quejas o reclamos sobre situaciones que considere importante poner en conocimiento y requieran una solución por parte de SEGEIN CONSTRUCCIONES SRL

Este formulario, así como la información del mismo, serán tratados con reserva.

SEGEIN CONSTRUCCIONES SRL. Hará seguimiento a la gestión de la queja y entrega a respuesta al mismo de acuerdo al protocolo establecido en un sistema de gestión de reclamos y quejas.

Para dar una debida gestión de sus queja o reclamo, se deberá entregar la mayor cantidad de información disponible, especificando como mínimo lo siguiente.

- La identificación del reclamante y su formación de contacto.
- El motivo preciso de la misma, especificado de la mejor manera posible los hechos, con indicaciones de fecha y hora, de ser posible.
- Las personas involucradas (en caso de haberlas).

ANTECEDENTES

<i>Cliente:</i>	
<i>Ruc:</i>	
<i>Teléfono Contacto</i>	
<i>celular</i>	
<i>dirección</i>	
<i>Correo electrónico</i>	
<i>Descripción, queja o reclamo</i>	
<i>Fecha de Acontecimiento:</i>	
<i>Persona, empresa u Otros Involucrados:</i>	