



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GC-03 (extracto)

Fecha: 25/03/2024

Versión: 04

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para realizar la atención de quejas y apelaciones.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a las actividades comerciales de MESERQUA S.A.C.

3. REFERENCIAS.

3.1 Norma Internacional ISO 9001

3.2 NTP ISO/IEC 17020

3.3 NTP ISO/IEC 17024

4. DEFINICIONES.

4.1 Queja:

Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación/ inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

4.2 Apelación:

Solicitud presentada al organismo, por un solicitante, candidato, persona certificada o por el proveedor del ítem objeto de inspección, para que se reconsidere cualquier decisión tomada respecto al estado de certificación de la persona o del ítem inspeccionado.

5. DESARROLLO.

5.1. Generalidades

MESERQUA S.A.C. es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones, no darán lugar a ninguna acción discriminatoria por parte de MESERQUA S.A.C.

Las personas que participan en el procedimiento de Quejas y Apelaciones, deben mantener la confidencialidad en lo que respecta la persona que se queja y el objeto de la queja, durante todo el proceso

5.2. Descripción del Proceso

ITEM	RESPONSABLE	ACTIVIDADES															
01	Cliente / Parte interesada Asistente administrativa	Recepción de la Queja o Apelación Las quejas o apelaciones deben ser presentadas al correo electrónico informes@meserqua.com o a través de la pestaña "CONTACTO" de la página web www.meserqua.com .															
		<table border="1"><thead><tr><th>Contenido</th><th>Quejas</th><th>Apelaciones</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tiempo</td><td>Durante o después del servicio</td><td>Máximo 30 días a partir de entrega de informe.</td></tr><tr><td>Remite</td><td>Cliente o parte interesada</td><td>Cliente directo</td></tr><tr><td>Datos de remitente</td><td>- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.</td><td>- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.</td></tr><tr><td>Información</td><td>Descripción de la Queja</td><td>Descripción de la Apelación Documento de sustento</td></tr></tbody></table>	Contenido	Quejas	Apelaciones	Tiempo	Durante o después del servicio	Máximo 30 días a partir de entrega de informe.	Remite	Cliente o parte interesada	Cliente directo	Datos de remitente	- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.	- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.	Información	Descripción de la Queja	Descripción de la Apelación Documento de sustento
		Contenido	Quejas	Apelaciones													
		Tiempo	Durante o después del servicio	Máximo 30 días a partir de entrega de informe.													
		Remite	Cliente o parte interesada	Cliente directo													
		Datos de remitente	- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.	- Nombre y apellidos - Cargo y Empresa - Celular /correo elect.													
Información	Descripción de la Queja	Descripción de la Apelación Documento de sustento															



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

GC-03 (extracto)

Fecha: 25/03/2024

Versión: 04

ITEM	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
		<p>La Asistente administrativa debe acusar recibo por correo electrónico, indicando que se resolverá el proceso en un plazo de 5 días hábiles.</p> <p>Nota. Si durante la ejecución de un servicio, el personal de MESERQUA S.A.C., recibe una queja por parte del cliente, este debe informarle el procedimiento según el presente procedimiento.</p>
02	Asistente Administrativa	<p>Validación de la Queja o Apelación</p> <p>La Asistente administrativa valida que la información este completa y cumpla con los criterios indicados en 5.2.01.</p> <p>Una vez validada, registra todos los datos en el formato GC-03-1 y envía el registro al Coordinador SIG.</p> <p>En caso no sea válida, por falta de información, plazos o no se evidencie relación con una actividad realizada por MESERQUA S.A.C., comunicará al emisor, la desestimación detallando el motivo.</p> <p>Nota. Toda queja fundamentada relativa a una persona certificada se notificará a la persona certificada en cuestión, en un plazo razonable, no mayor a 2 días hábiles.</p>
03	Coordinador SIG	<p>Investigación</p> <p>Recepciona la quejas o apelación y convoca al equipo investigador, conformado por el Coordinador SIG y una persona del área implicada que no haya participado en ninguna etapa del proceso del cual es objeto la queja o apelación.</p> <p>Recopila y verifica toda la información necesaria (documentos, correos, entrevistas) para poder analizar la queja o apelación.</p>
04	Equipo Investigador	<p>Decisión</p> <p>Una vez finalizada la investigación, el equipo investigador, por consenso toma la decisión correspondiente, comunica a los responsables y registra en el formato (GC-03-1) lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Las acciones a realizar para una solución rápida y efectiva.- El (los) responsable(s) de ejecución y seguimiento.- El plazo de ejecución.- Si hay apertura de una Acción correctiva o Preventiva.
05	Coordinador SIG	<p>Comunica resultados al cliente o partes interesadas</p> <p>Envía notificación a quien presentó la queja o apelación, indicando la finalización, detallando los resultados, los motivos y las acciones tomadas.</p> <p>Si el Cliente o parte interesada requiere información sobre el estado de la queja o apelación interpuesta, debe solicitarla mediante el correo electrónico informes@meserqua.com</p>

6. REGISTROS.

Nombre	Código
Registro de Quejas y Apelaciones	GC-03-1

7. ANEXOS.

No aplica.

Este documento es propiedad de MESERQUA S.A.C., no debe ser reproducido o copiado en parte o en su totalidad por empleados o personas ajenas a la empresa sin previo permiso