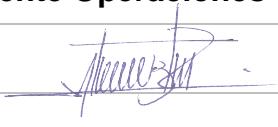


## TR-SGI-PR-09

# PROCEDIMIENTO GENERAL DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha de emisión: 01-Enero-2019

Elaboró:	<b>Lic. Edith Rojas</b>
Puesto:	<b>Gerente QHSE</b>
Firma:	

Revisó:	<b>Ing. Jorge Alvarez Rivera</b>
Puesto:	<b>Gerente Operaciones</b>
Firma:	

Aprobó:	<b>Ing. Otoniel Arévalo Hernández</b>
Puesto:	<b>Director General</b>
Firma:	



## CONTENIDO

<b>1.0</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>PAG.03</b>
<b>2.0</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>PAG.03</b>
<b>3.0</b>	<b>POLITICA .....</b>	<b>PAG.03</b>
<b>4.0</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>PAG.03</b>
<b>5.0</b>	<b>DOCUMENTOS REFERENCIAS.....</b>	<b>PAG.04</b>
<b>6.0</b>	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>PAG.04</b>
<b>7.0</b>	<b>REQUISITOS.....</b>	<b>PAG.04</b>
<b>8.0</b>	<b>DESARROLLO.....</b>	<b>PAG.04</b>
<b>9.0</b>	<b>REGISTROS.....</b>	<b>PAG.07</b>
<b>10.0</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>PAG.07</b>
<b>11.0</b>	<b>REVISION Y CAMBIOS.....</b>	<b>PAG.07</b>



## 1.0 OBJETIVO.

1.1 Establecer los lineamientos que permitan atender las sugerencias y quejas formuladas por los clientes aplicables a nuestros servicios hasta la satisfacción del servicio y personal de Truespect.

## 2.0 ALCANCE.

2.2 Este procedimiento es aplicable para todo el personal de TRUEPECT, S.A. de C.V., y clientes.

## 3.0 POLITICA.

3.1 Todas las quejas y/o sugerencias deben ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, y su presentación no tendrá costo, esto es de aplicabilidad para los clientes y el personal de Truespect, S.A. de C.V.

3.2 Las sugerencias o quejas para el personal de Truespect deben ser presentadas en el buzón de quejas y/o sugerencias con los que cuenta la organización y/o por vía email.

3.3 Las sugerencias o quejas para el cliente deben ser presentadas de manera física, verbal, por el buzón del quejas y/o sugerencias establecidos en la organización, por la página web de la organización [www.truespect.com.mx](http://www.truespect.com.mx), vía telefónica, por el registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente o vía email.

## 4.0 DEFINICIONES.

4.1 Queja: Disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o a los servicios prestados; expresa malestar o descontento del cliente respecto a la atención o al personal.

4.2 Reclamo: Es aquella manifestación que un cliente realiza al proveedor mediante el cual expresa la disconformidad relacionada a los servicios prestados.

4.3 Sugerencia: Propuesta en la que se transmite una idea con la que se pretende mejorar los servicios o bienes que presta la organización.

## 5.0 DOCUMENTOS REFERENCIAS.

ISO 9001 NUM. 8.2 5TA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ISO 14001 NUM. 4. 3RA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL
ISO 45001 NUM. 4. 1RA ED. 2018:	SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## 6.0 RESPONSABILIDADES.

- 6.1 Es responsabilidad del Gerente de QHSE la elaboración y actualización de este procedimiento.
- 6.2 Es responsabilidad del Gerente de QHSE, verificar que se aplique correcta y adecuadamente este procedimiento.
- 6.3 Es responsabilidad del Gerente de QHSE en conjunto con el personal y/o área involucrada dar seguimiento y cierre de quejas y/o sugerencias del cliente y/o personal.

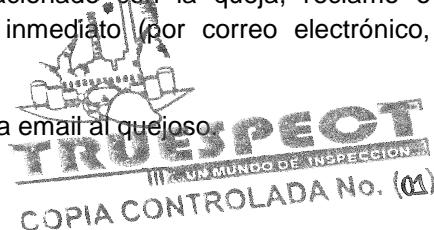
## 7.0 REQUISITOS.

- 7.1 La queja o sugerencia debe ser clara, concisa, comunicar lo que requiere.
- 7.2 Informar e involucrar a las áreas solicitadas.
- 7.3 Todas las quejas o sugerencias deben darle un seguimiento hasta su cierre o solución, según lo que aplique.

## 8.0 DESARROLLO.



Responsable	Actividad

<p>Usuario/ Cliente/Gerente QHSE</p>	<p><b>Recepción</b></p>
	<p>1. Se inicia con la recepción de una queja, reclamo o sugerencia. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja, reclamo o sugerencia a Truespect son los siguientes:</p> <p>Física, verbal, por el buzón de quejas y/o sugerencias establecidos en la organización, por la página web de la organización <a href="http://www.truespect.com.mx">www.truespect.com.mx</a>, vía telefónica, por el registro de Encuesta de Satisfacción del Cliente o Vía email.</p> <p>2. Dicha queja para el reclamo o sugerencia, para cualquier canal de comunicación que se utiliza debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ el motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en su funda;</li> <li>✓ el momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;</li> <li>✓ determinación del sitio, lugar o área de trabajo donde se ha producido el hecho;</li> <li>✓ de ser posible personas involucradas;</li> <li>✓ la identificación del quejoso, observador o usuario: nombre completo, compañía, sitio o área de trabajo (cuando aplique).</li> </ul>
<p>Gerente QHSE/ Área Responsable</p>	<p><b>Gestión</b></p>
	<p>3.- La queja, reclamo o sugerencia, es ingresado al Sistema de Gestión Integrado a través del REGISTRO DE SEGUIMIENTOS DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS TR-SGI-PR-09-FOR-001, con el objetivo de asignarle un número consecutivo y dar continuidad a su seguimiento y mantener identificadas las quejas o sugerencias reportadas, en un plazo no más de 5 días o según aplique.</p> <p>4.- Si la queja, reclamo o sugerencia se declara admisible, el caso será derivado al responsable del área involucrado o está relacionado con la queja, reclamo o sugerencia, siempre con copia para su jefe inmediato (por correo electrónico, físicamente o por capturas de pantalla).</p> <p>En caso de no proceder se notifica por escrito vía email al quejoso.</p> <p style="text-align: right;">    <b>TRUEPECT</b>          UN MUNDO DE INSPECCIÓN  <b>COPIA CONTROLADA No. (01)</b> </p>

	<p>5.-El Responsable debe, en el más breve plazo posible, analizar el caso en conjunto con el Gerente de QHSE, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, atender y dar respuesta formal al quejoso. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 15 días hábiles o según en los tiempos establecidos por ambas partes para su cierre.</p> <p>Estos se notificarán a Dirección General y Gerencia de Operaciones y áreas involucradas, se mantendrá la confidencialidad del cliente y/o persona.</p>
Gerente QHSE	<b>Respuesta/ Cierre</b>
	<p>6.-Las respuestas formales de la Truespect a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal según aplique.</p> <p>7.-En el caso de aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, deben ser firmados por el área responsable y visadas por Dirección General y/o Gerencia de Operaciones, y serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal.</p> <p>8.-El quejoso tendrá 20 días hábiles para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de Truespect. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándolo al Registro de Seguimientos de Quejas y/o Sugerencias TR-SGI-PR-09-FOR-001.</p> <p>El cierre en el que se utilizará los formatos dependiendo lo requerido si es una queja y dependiendo del impacto se pueden ocupar registros de PNC, Reporte de NC AC y Mejora o Carta Formal, según aplique.</p>
Dirección General/Gerencia Operaciones	<b>Resolución de conflictos</b>
	<p>9.-Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez realizada toda la trazabilidad establecida previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 8, la parte interesada manifiesta su inconformidad ante las respuestas entregadas.</p> <p>10.-Frente a un conflicto, será responsabilidad de Dirección General y/o Gerencia de Operaciones coordinar acciones y plazos, para la resolución participativa del conflicto.</p> <p>11.- Para ello podrán realizarse reuniones con las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.</p>

	12.-En caso de perdidas, penalizaciones que afecten los derechos legales, bienes, recursos o vida, se buscara proporcionar la solución pertinente en marco normativos legales según la materia correspondiente, con los plazos definidos por ambas partes.
--	--

## 9.0 REGISTROS.

TR-SGI-PR-09-FOR-001	Registro de Seguimiento de Queja y/o Sugerencia
----------------------	---

## 10.0 ANEXOS.

TR-SGI-PR-05-FOR-001	Reporte de Acción Correctiva y Seguimiento de Mejora
TR-SGI-PR-04-FOR-001	Producto y/o Servicio no Conforme

## 11.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

**\*Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	
Cada tres años	✓
Cada dos años	
Cada Junta de Revisión de Gerencia	
Otro Caso	

\*Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia

## Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
01/01/2018	00	Edición Inicial	Ing. Otoniel Arevalo H.	Ing. Otoniel Arevalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI	Lic. Edith F. Rojas	Ing. Otoniel Arevalo H