
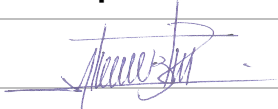



TR-SGI-PR-09

PROCEDIMIENTO GENERAL DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha de emisión: 01-Enero-2019

Elaboró:	Lic. Edith Rojas
Puesto:	Gerente QHSE
Firma:	

Revisó:	Ing. Jorge Alvarez Rivera
Puesto:	Gerente Operaciones
Firma:	

Aprobó:	Ing. Otoniel Arévalo Hernández
Puesto:	Director General
Firma:	



CONTENIDO

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



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 TRUESPECT, 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, 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.

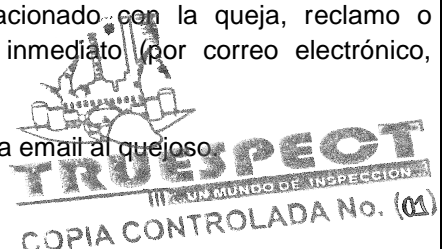
7.2 Informar e involucrar a las áreas solicitadas.

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>Recepción</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 www.truespect.com.mx, 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"> ✓ el motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en se funda; ✓ el momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible; ✓ determinación del sitio, lugar o área de trabajo donde se ha producido el hecho; ✓ de ser posible personas involucrada; ✓ la identificación del quejoso, observador o usuario: nombre completo, compañía, sitio o área de trabajo (cuando aplique).
<p>Gerente QHSE/ Área Responsable</p>	<p>Gestión</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> <div style="text-align: right;">  <p>TRUESPECT UN MUNDO DE INSPECCION COPIA CONTROLADA No. (01)</p> </div>

	<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	Respuesta/ Cierre
	<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	Resolución de conflictos
	<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