

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

ELABORADO Nombre: Alejandro Araizaga Puesto: Gerencia Fecha: 30/11/2014	REVISADO Nombre: Ivonne Sánchez Puesto: Dirección General Fecha: 04/12/2015	APROBADO Nombre: Ivonne Sanchez Puesto: Dirección General Fecha: 04/12/2015
---	---	---

CONTROL DE EDICIONES		
EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.1	17/03/2014	Modificación de objetivo y terminología
2.0	15/05/2014	Cambios conforme a solicitud de la EMA
3.0	30/11/2015	Cambio de Logo y Extensión de Razón Social de SSI

INDICE

INDICE	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	4
5. COMUNICACIÓN	4
6. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIA O APELACIÓN	5
6.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O APELACIÓN	5
6.2. SOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O APELACIÓN	6
7. MEJORA CONTINUA	7
ANEXOS.....	7

1. OBJETIVO

El presente documento tiene el objetivo de establecer los procedimientos, mecanismos y responsabilidades de Sustainable Solutions International S. de R.L. de C.V. para el seguimiento en el que caso de que se reciba una queja, apelación o sugerencia a alguno de los servicios prestados por SSI.

A través de dichos procedimientos en una primera instancia se busca asegurar la recepción de los comentarios y dar el seguimiento adecuado para tener una mejora significativa y brindar un mejor servicio al cliente.

2. ALCANCE

El principal alcance de este procedimiento consiste en dar una solución o respuesta al cliente apropiado con fin de solventar la queja o comentario recibido por su parte. Esta respuesta será emitida por la Gerencia de SSI utilizando el medio de comunicación más apropiado que mantenga los principios de confidencialidad de la solicitud.

En general, el procedimiento de la recepción de una queja, comentario o apelación hasta la resolución o respuesta consiste en los siguientes pasos

- Envío de quejas, sugerencias o apelación por parte de un cliente.
- SSI realizará la recepción y registró interno de cualquier solicitud recibida.
- Manejo interno de las quejas, sugerencias o apelación así como la comunicación interna dentro de la empresa.
- Evaluación de la queja, sugerencia o apelación. Esta evaluación siempre será tomando en cuenta los reglamentos nacionales o internacionales adecuados.
- Comunicación de los resultados de la evaluación al cliente y en el caso de algún cambio la implementación del procedimiento aprobado.

3. RESPONSABILIDADES

La Gestión de Comunicaciones internas y externas está a cargo de la Dirección General y la Gerencia de acuerdo a las siguientes responsabilidades:

- Dirección General:
 - Resolver las quejas o sugerencias relacionada con el procedimiento de la empresa.
 - Resolver cualquier tipo de apelación. Elaborar la logística para la resolución de dicho conflicto.
 - Evaluación de problemática y toma de decisión.
- Gerencia:
 - Resolver las sugerencias, quejas relacionadas algún empleado de SSI
 - En caso de que se trate de un tema de modo de operación de la empresa de debe transmitir la información a los miembros de la Dirección General para una solución.
 - Comunicar al cliente la resolución de las quejas, sugerencias y apelaciones.

- Registrar las comunicaciones externas y las no conformidades recibidas de las partes interesadas, así como su tratamiento y resolución.

SSI tiene la responsabilidad de dar una solución imparcial y apropiada al tema que se solicite, con el fin de mostrar la imparcialidad y una forma correcta de algún tema específico de validación o verificación. Las respuestas siempre serán basadas en un reglamento oficial del Programa Internacional o Lineamiento Internacional evaluado.

La Dirección General de SSI es responsable de todas las decisiones tomadas como resolución de la queja o de la apelación recibida. En el caso de una apelación el validador/verificador líder así como todo el personal involucrado en el proceso bajo apelación no formará parte del equipo de evaluación de la apelación, puesto a que dicho personal ya hizo una evaluación inicial al proyecto y emitió su opinión a través del reporte de validación o verificación.

4. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

SSI establece dentro de su Política de Confidencialidad, salvaguardar la información verbal o escrita que se haya obtenido generado por la prestación de los servicios de validación/verificación de SSI a los clientes o terceras partes formalizando a través de la firma del Acuerdo de Confidencialidad que señala lo siguiente:

- El manejo de las quejas o apelaciones será estrictamente confidencial y se llevara a cabo con prudencia. Los resultados o cambios realizados serán informados a la únicamente a la persona que haya hecho la solicitud o las personas que se hayan autorizado.
- Toda sugerencia será tomada a consideración para la mejora de la compañía y del servicio a los clientes, como se indicó anteriormente, esta sugerencia será evaluada por la Dirección General y se tomaran las acciones necesarias para mejorar la calidad de nuestros servicios.

La información recibida y enviada por SSI no será pública, SSI notificará directamente al cliente en primera instancia por medio telefónico la resolución a la solicitud y posteriormente SSI hará llegar un documento escrito con la resolución al problema.

5. COMUNICACIÓN

La comunicación de quejas, sugerencias o apelación entre el cliente y el personal de SSI será a través de diversos medios de comunicación. SSI pone a la disposición todos los medios posibles para el envío de alguna queja, sugerencia o apelación, los cuales son:

- Correo electrónico al Director General de Sustainable Solutions International S. de R.L. de C.V. Ivonne Alejandra Sanchez Saleh, ivonne.sanchez@sustainable-si.com
- Correo electrónico de la Gerencia de Sustainable Solutions International S. de R.L. de C.V. Alejandro Eliud Araizaga Esquivel, alejandro.arazaga@sustainable-si.com
- Envío de carta por medio físico a la dirección de la oficina: José Luna Ayala 204 Piso 3, Departamento 301, C.P. 64640 Colonia San Jerónimo, Monterrey, N.L. México.
- Conferencia telefónica a través del teléfono +52 (81) 1969 3018

- Envío de Fax : +52 (81) 8220 9010

El Procedimiento de SSI para la evaluación de una queja o sugerencia es a través de la recepción del documento “Solicitud de Aclaración, Queja o Sugerencia”, este documento se encontrará público en la página web en la dirección de Sustainable Solutions, www.sustainable-si.com.

La principal idea de SSI es que a través de los diferentes medios de comunicación, pueda brindar una rápida y oportuna atención al cliente para poder resolver la queja o sugerencia indicada.

De la misma forma este procedimiento se encontrará público en la página web con el fin de que el cliente reciba la atención de la forma más adecuada.

El objetivo de que el cliente llene el documento de Solicitud de Aclaración, Queja o Sugerencia es que exista una evidencia documentada en donde el cliente expresa alguna queja o sugerencia, así mismo SSI busca documentar la respuesta que se le entregue al cliente.

Todos los documentos serán archivados en el servidor de la empresa y conforme el acuerdo de confidencialidad estos documentos no serán públicos, quedaran archivados como evidencia del proceso de resolución de la problemática por parte del personal de SSI, esto podrá ser evaluado en las auditorías internas de la empresa.

6. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIA O APELACIÓN

6.1. Recepción de Quejas, Sugerencias o Apelación

Conforme a la sección anterior, la comunicación de las quejas y sugerencias puede ser a través de diferentes medios de comunicación, sin embargo, SSI busca documentar toda esta información, por tal motivo se ha creado la “Solicitud de Aclaración, Queja o Sugerencia”, en este documento el cliente podrá describir y detallar la problemática.

El Procedimiento de Recepción de Queja o Sugerencia consiste en los siguientes pasos:

1. Las quejas, sugerencias con respecto a los procedimientos y servicios de SSI, se realizan a través del envío del formato FOR_ACRE_009 “Solicitud de Aclaración, Queja o Sugerencia” a la Gerencia, o responsable delegado por correo electrónico o cualquier otro medio que sea favorable al cliente
2. La queja o sugerencia será revisada por la Gerencia y por la Dirección General de SSI.
3. Cualquier otra comunicación por escrito dirigida a la Dirección o a la Gerencia que sea relevante para la implementación del SGI será controlada en función de su contenido.
4. SSI deberá informar al cliente si la queja recibida es pertinente a las actividades de la empresa, así como informar acerca del personal que estará atendiendo la queja y periódicamente sobre el progreso de la resolución de la misma, en caso de que esta queja no aplique se dará una justificación basándose en el reglamento nacional o internacional que aplique.

En el caso de una apelación, no existe un formato específico, en muchos casos el cliente podrá enviar un documento oficial con el membrete de su empresa o una contra respuesta con el mismo formato FOR_ACRE_009 antes indicado.

El Procedimiento de Recepción de una Apelación consiste en lo siguiente:

1. La apelación es directamente enviada a la Dirección General de SSI, esta tiene la obligación de atender a la apelación y dar una respuesta apropiada.
2. La Dirección General podrá solicitar una conferencia extraordinaria con el cliente y con los miembros de la Gerencia involucrados con el fin de entender la problemática al problema y dar una explicación.
3. La Dirección General de SSI informará al cliente si la apelación recibida es apropiada, de la misma forma se le dará una atención apropiada indicando la fecha de una resolución a la apelación por la Dirección General

En caso de que exista alguna queja con miembros del personal, la gerencia de SSI tendrá una reunión con el personal con el fin de evaluar el tema y poder encontrar una solución en conjunto.

En caso de que exista alguna queja o sugerencia de los procedimientos de operación, la gerencia evaluará el comentario y verá que acciones tomar en beneficio de los servicios de la empresa y de un correcto seguimiento a los comentarios del cliente.

En el caso de una apelación, SSI tendrá una reunión entre los miembros de la Gerencia y la Dirección General, con el fin de evaluar la respuesta del cliente y tomar la decisión apropiada. Por ningún motivo el personal que reciba la queja podrá ser parte del equipo de evaluación.

6.2. Solución de Quejas , Sugerencias o Apelación

SSI tiene el compromiso de dar una respuesta a cualquier solicitud en no más de una semana, esto con el fin de dar un excelente y profesional servicio en todo momento a sus clientes.

El procedimiento de solución o respuesta de quejas o sugerencias consiste en los siguientes pasos:

1. La respuesta y notificaciones para los clientes al respecto serán enviadas vía correo electrónico por parte de la Gerencia, en algunos casos los miembros de la Gerencia se podrán comunicar con el cliente para dar una mayor explicación. De la misma manera, en caso de que el cliente solicite una conferencia telefónica, SSI tiene la obligación de dar seguimiento a la brevedad.
2. Se deberá informar periódicamente a los clientes sobre el progreso de la resolución de las queja.
3. Cuando el motivo de la queja es con respecto al desempeño de un validador/verificador del proyecto, la Gerencia de SSI dará un seguimiento apropiado para encontrar una solución o una respuesta a la queja.

El procedimiento de respuesta o solución de una apelación consiste en los siguientes pasos:

1. Evaluación de la respuesta del cliente, búsqueda de reglamentos involucrados con la problemática.
2. Reunión de la Dirección General y la Gerencia, evaluación de comentarios y argumentos a la problemática
3. Elaboración de respuesta, esta se entregará a través de un oficio de SSI.
4. Envío y notificación al cliente de la respuesta a la apelación

En caso de que no haya ningún cambio a la apelación del cliente SSI, mantendrá su postura, como antes fue comentado, basándose en los reglamentos nacionales o internacionales que soporten la decisión. En el caso de un cambio a la decisión inicial del proyecto este será realizado de inmediato y será notificado al cliente.

Es importante aclarar que es responsabilidad de la Gerencia no mostrar una acción discriminatoria en contra del cliente que haga la apelación, SSI es una institución honesta, profesional y responsable en todo momento (como se ha comentado) las evaluaciones y resultados del análisis se realizará conforme a un reglamento oficial de índole nacional o internacional, nunca será bajo un juicio personal. Por tal motivo se asegura que los resultados no traerán una consecuencia negativa al cliente.

Las respuestas a las quejas, sugerencias y apelaciones recibidas, en caso de que proceda, son siempre documentadas y registradas por la Gerencia según el modelo de codificación de archivos definido, dejando constancia del motivo de la solicitud, de la decisión y del contenido de la respuesta.

7. MEJORA CONTINUA

Las sugerencias para la mejora de los procesos internos serán tomadas en cuenta durante la evaluación periódica realizada por la Gerencia.

La sugerencia de un nuevo mecanismo en alguno de los procedimientos de SSI podrá ser evaluada en una primera instancia y posteriormente implementada dentro del SGI, después de la aprobación de la Dirección.

ANEXOS

FOR_ACRE_009 "Solicitud de Aclaración, Queja o Sugerencia"