

Procedimiento para recepción y resolución de quejas

No. de Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios	Página (s)
09	Agosto 2020	Se modifica la redacción del apartado 6.1.1.1 y se agrega la nota 2.	3
10	Setiembre 2021	Se modifica el apartado 6.1.4.4 cambiando los días hábiles para atender una queja, se agrega la nota 3 en el apartado 6.1.7.4 indicando que, de requerirse oportuno se podrá flexibilizar el uso de los formularios establecidos en este documento para la atención de las quejas, siempre y cuando se cumpla con todos los pasos descritos, se agrega el apartado 6.1.9 de diagrama de flujo.	5, 6 y 7.
11	Marzo 2024	Se actualizan las secciones: 6.1. Confidencialidad de las partes interesadas 6.1.1 Referente a la información del cliente u otras partes interesadas. 6.2.3 Referente a la validación de los sistemas de información.	2, 3 y 4.

	Elaborado por:	Aprobado por:	Revisado por:
Nombre:	Marilyn Castillo Sequeira	Oscar Sibaja Seravalli	Karla Castro Morales
Puesto:	Gestor de Calidad	Supervisor del CST	Gerente ELVASHOP
Fecha	Marzo, 2024	Abril, 2024	Abril, 2024
Firma:			

1. INDICE

2. OBJETIVOS.....	2
3. ALCANCE	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO.....	3
6.1. Confidencialidad de las partes interesadas	3
6.2. Ingreso o recepción de la queja.....	3
6.3. Registrar y validar la queja.	3
6.4. Investigación y comunicación del progreso de la queja	4
6.5. Decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a la queja.	4
6.6. Seguimiento de la eficacia de las quejas	4
6.7. Diagrama de flujo	5
7. ANEXOS.....	5

2. OBJETIVOS

Establecer la metodología para la recepción, tratamiento y solución de la queja y/o sugerencia relacionada con el Centro de Servicios Técnicos, presentadas por partes interesadas, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurar una respuesta eficaz y oportuna.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la atención de todas las quejas y sugerencias presentadas ante el Centro de Servicios Técnicos de Elvatron S.A

4. DEFINICIONES

Las definiciones y abreviaturas relacionadas con los documentos del sistema de gestión de calidad se establecen en el ELV-CST-MC-01-A1 "Diccionario del SGC".

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se definen en el documento ELV-CST-PG-27 "Competencias del personal".

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

6.1. Confidencialidad de las partes interesadas

6.1.1 Toda información acerca del cliente u otras partes interesadas, obtenida de fuentes diferentes del cliente, deberá ser confidencial entre cualquier parte interesada y el laboratorio; el proveedor de esta información debe mantenerse como confidencial por parte del laboratorio y no debe compartirse con el cliente o con cualquier otra parte interesada a menos que se haya acordado con la fuente.

6.2. Ingreso o recepción de la queja

6.2.1 Cualquier parte interesada puede en algún momento presentar una queja, con respecto a los servicios brindados por el CST, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Llamada telefónica al número (506) 2242-9960 ext. 307.
- Correo electrónico a servicios@elvatron.com (llega copia a todos los colaboradores del CST)
- Correo electrónico a las direcciones individuales de los colaboradores del CST.
- En las instalaciones del CST o la tienda de Elvatron (Elvashop) 8:30 am a 5:00 pm, jornada continua.
- De forma verbal: pueden presentar su queja atendidos por el Gestor de Calidad.
- De forma escrita: pueden llenar el formulario (ELV-CST-PG-10-A1) y depositarlo en el buzón de quejas.
- Por medio de información de retorno de las encuestas de satisfacción al cliente.
- Página web de Elvatron, a la dirección www.elvatron.com

6.2.2 El Gestor de Calidad cada seis meses validará la funcionalidad de los sistemas de información para captación de estos datos en el formulario ELV-CST-PG-13-A1 "Formulario de Validación de los Sistemas de Gestión de la Información del CST.

6.3. Registrar y validar la queja.

6.3.1 El Gestor de Calidad debe revisar la queja para determinar si la queja procede y se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, o no, y si la queja no procede, el Gestor de Calidad le informa a la parte interesada la causa por la cual no procede, y se archiva en la carpeta correspondiente; en caso de ser necesario solicita apoyo al Supervisor del CST o la Alta Dirección.

6.3.2 Cuando la queja se presenta de forma verbal o escrita ya sea por correo electrónico u otro documento, el Gestor de Calidad completará el ELV-CST-PG-10-A1 "Formulario de Quejas y Sugerencias", enumerará la queja en orden secuencial de recepción, el formato para la asignación del código será iniciado por la letra Q mayúscula, seguido de un guion y el consecutivo (con 2 dígitos), seguido de un guion y el año (con 4 dígitos), ejemplo: Q-01-2024.

6.4. Investigación y comunicación del progreso de la queja

- 6.4.1.** El Gestor de calidad ó el Supervisor del CST (nota 1) se pondrá en contacto con las partes interesadas, dejando evidencia por medio de correo electrónico que se recibió una queja; investigará para obtener más información (Que se ha producido, cuando, como, por quién, en qué circunstancias, que documentos o soportes y/o cual es solución planteada por las partes interesadas); asegurándose bien que ha comprendido la objeción. La comunicación es un factor clave, para reducir la tensión e insatisfacción de la parte interesada.

Nota 1: Si el Gestor de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, el Supervisor del CST, será el encargado de revisar, aprobar y comunicar los resultados a quien presenta la queja.

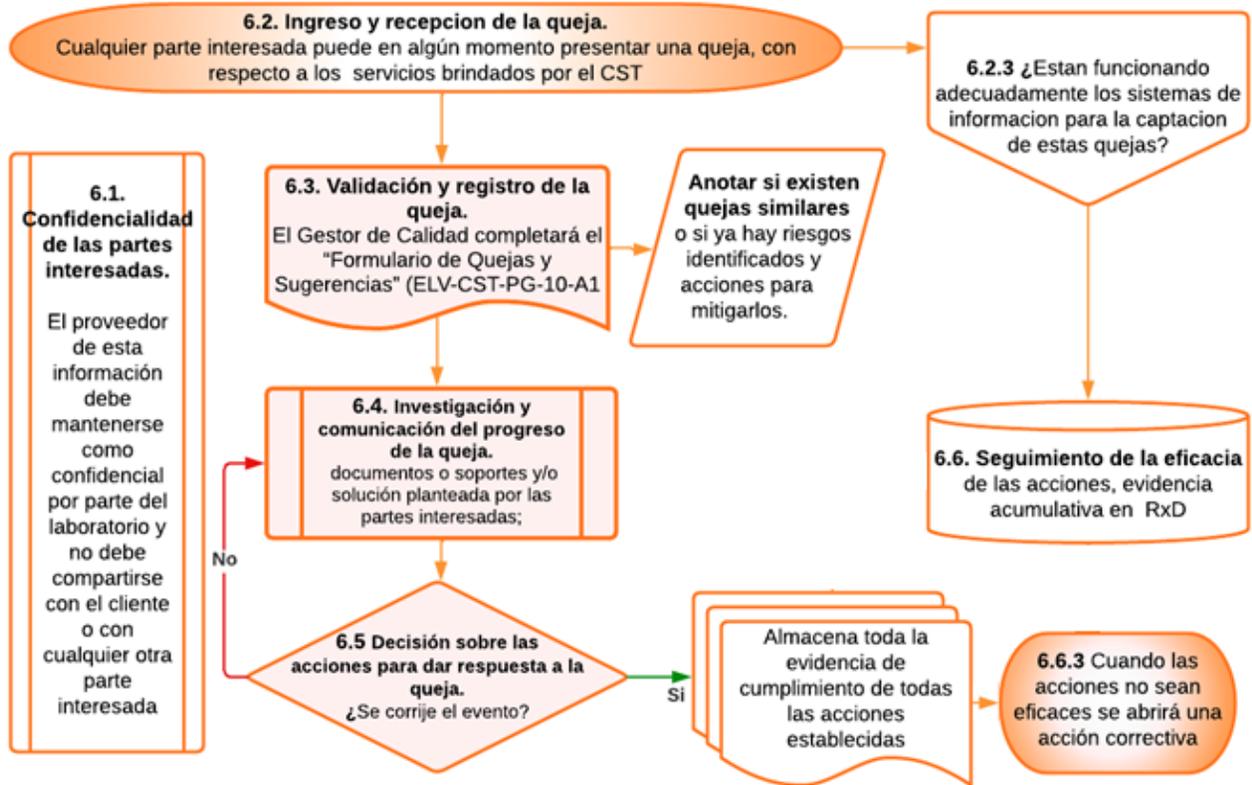
6.5. Decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a la queja.

- 6.5.1** El resultado del proceso, porcentaje de avance o cierre de la queja será comunicado a las partes interesadas por correo, no hay que dar excusas (no sabía..., es que creía..., es que pensaba...), no eludir responsabilidades, ni echar la culpa a otros o replicar con agresividad.
- 6.5.2** Se buscará primeramente resolver la situación que afecta a la parte interesada, pensando en opciones aplicadas a cada caso, pero que generalmente son por atrasos, daño o pérdida de componentes; podrían ser consultas a fábrica para reducción del plazo, cotización de accesorios originales o replicas.
- 6.5.3** Documentará la retroalimentación que brinda el proceso a la mejora continua del laboratorio, mediante la identificación de riesgos, se comunicarán los controles operacionales a los colaboradores para evitar que vuelva a suceder o se presente con otras partes interesadas.

6.6. Seguimiento de la eficacia de las quejas

- 6.6.1** Una vez concluida la queja y comunicada al cliente, se analizará junto con otras quejas presentadas cada seis meses para verificar la eficacia de las acciones tomadas; esta información es parte de los insumos para el registro ELV-CST-PG-17-A01 "Registro de revisión por la dirección".
- 6.6.2** El Gestor de Calidad deberá hacer el seguimiento oportuno, para comprobar que se ha solucionado la queja y se ha reducido la probabilidad que se vuelva a presentar; en el registro ELV-CST-PG-28-A1 "Acciones para abordar riesgos y oportunidades".
- 6.6.3** En caso de que se vuelva a presentar la queja el Gestor de Calidad, define la apertura de un plan de acción correctiva de acuerdo con el análisis de causa raíz. Si es necesario procede según las directrices del procedimiento ELV-CST-PG-12 "Procedimiento de Acciones correctivas".

6.7. Diagrama de flujo



7. ANEXOS

N. Anexo	Descripción
Anexo N. 1	ELV-CST-PG-10-A1 "Formulario de quejas y sugerencias".