



Procedimiento de Quejas

Este procedimiento delinea el proceso para manejar las quejas de los clientes y el subsiguiente proceso de acción correctiva. Este procedimiento se encuentra disponible previa solicitud o a disposición en la página www.pjr.com.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

1 General

- 1.1 Propósito: Establecer los procedimientos para la recepción, documentación y solución de quejas de los clientes (incluyendo análisis de causa raíz y acción correctiva sistémica).
- 1.2 Alcance: Aplica a las quejas sobre PJR o a las quejas sobre organizaciones certificadas por PJR.

2 Procedimientos relacionados, manifiestos

- 2.1 ISO 17021
- 2.2 ISO/TS 22003
- 2.6 ANRAB Criterio para la Acreditación
- 2.7 ANAB Criterio para los Cuerpos Operativos de Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental
- 2.8 Cualquier otro material del Cuerpo de Acreditación que pudiera ser aplicable a PJR por medio de nuestros Acuerdos de Acreditación.
- 2.9 PJR-0 Reglamento de PJR
- 2.10 PJR-1(series) Manual de Calidad
- 2.11 F-3(Serie) Acuerdo de certificación
- 2.12 F-121 Forma de Queja del Cliente
- 2.13 PRO-1(series) Procedimiento de Certificación
- 2.14 PRO-8 Procedimiento de Acción Correctiva
- 2.15 PRO-10 Procedimiento de Disputa/Apelación
- 2.16 PRO-11 (según sea aplicable) Procedimiento para la Suspensión o Retiro del Certificado de Registración.
- 2.17 WI-44 Diferencias Entre Investigación y Queja
- 2.18 Códigos de Práctica de R2
- 2.19 ISO/IEC 17065 Última Revisión
- 2.20 Procedimiento de Certificación, PRO-01.17065

3 Quejas sobre PJR

- 3.1 Todos los empleados de PJR aceptan las investigaciones y quejas de los clientes. En caso de una queja, el empleado responde al cliente y registra la queja y la respuesta en las notas de PJView, con el fin de que cualquier otro empleado que tenga contacto con el cliente pueda revisar un registro de la interacción con éste. Todas las quejas se reenviarán al Gerente Internacional de Servicio al Cliente, para ser documentadas en una F-121 y asignadas para su investigación y resolución. Debe designarse al equipo investigador dentro de las 24-48 horas a partir de la recepción de la queja. La comunicación formal de los hallazgos de la investigación y la respuesta a la queja, deben enviársele al cliente dentro de los siguientes 30 días a partir del registro de la queja. La retroalimentación negativa de los clientes recibida en las F-18, Cuestionario de la satisfacción del cliente será registrada por el departamento de servicio al cliente en una base de datos separada, y actualizadas en el perfil de PJView, bajo el apartado de notas del cliente, junto con la respuesta dada al cliente por el empleado.

3.1.1 Una Queja de un Cliente es definida como:

- a) Cualquier cuestionamiento o queja que el cliente identifique como tal;
- b) Cualquier cuestionamiento, investigación o declaración que ocurra como resultado de una falla de un sistema, como lo determine la Dirección;
- c) Cualquier tema enviado formalmente y por escrito, al departamento de servicio al cliente.

PJR WI-44 (Diferencias entre investigación y queja) proporciona mayor orientación para distinguir entre una investigación y una queja.

- 3.1.2 El personal, incluyendo la dirección, no debe ser empleado para investigar ninguna apelación, queja o disputa, si ha estado directamente involucrado en la apelación, queja o disputa en los dos años anteriores o si existe alguna relación que pudiera comprometer la imparcialidad de la investigación.
- 3.2 Los gerentes de PJR y el departamento de servicio al cliente son responsables de clasificar la queja, para determinar si el Presidente y/o el GP necesita estar involucrado en su resolución.
- En Japón, el director general tiene la responsabilidad del presidente que aquí se describe.
- 3.3 El departamento de servicio al cliente es responsable de documentar, resolver y dar seguimiento a todas las quejas dirigidas a ellos, utilizando la F-121. Todas las quejas de los clientes requieren un análisis de causa raíz y la implementación de correcciones y acciones correctivas. Todas las quejas se registran en una matriz, la F-122, y se reportan periódicamente a la dirección, para poder revisar la acción preventiva y la mejora de la calidad.
- 3.4 En Japón, el Director de administración y el personal apropiado revisarán todas las quejas de los clientes y determinarán si es necesaria la acción correctiva y cuáles serán las fechas límite. Las quejas, análisis de causa raíz y acción correctiva (si es necesaria) serán registradas en la FiuJ-33 o la F-121j.
- 3.5 En México, el gerente de la división México y el personal apropiado, revisará todas las quejas de los clientes y determinará si es necesaria la acción correctiva dentro de los 10 días hábiles a partir de su recepción. Las quejas, correcciones, causa raíz y acción correctiva (si es necesaria) serán registrados en la F-121mex.
- 3.6 En India PJCL, cualquier empleado puede aceptar una petición o queja del cliente. En caso de una queja (consultar el WI-44), todas las quejas formales se entregarán al representante de servicio al cliente en la oficina de Bangalore quien las enviará al ICSM o directamente al gerente internacional de servicio al cliente (customerservice@pjr.com) para que se llene una F-121 y se asigne a un equipo para la investigación y solución de la queja. El director de PJCL será incluido en todas las quejas. En las oficinas corporativas de U.S.A., división India, se registrarán las quejas, causa raíz y acción correctiva, y se mantendrá una copia en la oficina de Bangalore para ser revisada por el director.
- 3.7 Si PJR recibe una queja sobre su programa R2, el gerente del programa deberá enviar los resultados de la investigación de la misma vía correo electrónico a R2 Solutions, dentro de los siguientes 30 días.

4 Quejas a cerca de Compañías Certificadas por PJR

- 4.1 Al recibir una queja sobre una organización certificada por PJR, el personal apropiado recopila toda la información necesaria, por escrito.
- 4.2 El GP y/o el Presidente envía la información referente a la queja, a la compañía certificada y solicita sus comentarios por escrito.
- 4.2.1 Las quejas con respecto a una compañía certificada son una fuente de información sobre una posible no-conformidad. La compañía certificada debe efectuar una investigación e informarle a PJR sobre los resultados de la misma. Cuando sea apropiado, la compañía certificada debe determinar e informar a PJR la causa de la no-conformidad, incluyendo cualquier factor predeterminado (o predispuesto) dentro del SGC de la organización, cualquier corrección y acción correctiva que se tome.
- 4.3 Si la compañía certificada no responde dentro de 30 días siguientes (10 días en el caso de México), y/o si el Presidente o Gerente de Programa, habiendo revisado el asunto, encuentra que la

organización ha violado los términos de su acuerdo con PJR, el Presidente debe pedir el procedimiento para suspensión o retiro del certificado de registro de PJR (PRO-11segun aplique).

- 4.4 Después de que se ha revisado la retroalimentación de la compañía certificada, el Presidente o Gerente de Programa puede determinar que el agravio no viola el acuerdo de registro de PJR o el reglamento. Puede entonces, a su discreción, declarar el asunto como cerrado, sin tomar acción posterior.
- 4.5 En cualquier caso, el GP/Presidente notifica por escrito al quejoso y/o compañía certificada sobre su decisión en el asunto. Él/ella les comunica a ambas partes que su decisión puede ser apelada, de acuerdo con los procedimientos de Disputa/Apelación (PRO-10) de PJR.
- 4.6 El GP/Presidente debe determinar, junto con la compañía certificada y el demandante, si y hasta qué grado se hará pública la causa de la queja y su resolución.
- 4.7 Durante las auditorías de seguimiento, PJR deberá revisar cualquier queja importante para verificar la acción correctiva/preventiva. En ciertas circunstancias PJR pudiera determinar que es necesaria una auditoría a corto plazo para investigar/cerrar la queja. En estos casos la auditoría de corto plazo debe realizarse dentro de los 90 días calendario a partir de la recepción de la queja.
- 4.8 El personal del gerente de servicio al cliente internacional y el del gerente del programa de SGA deben trabajar en conjunto para asegurar que los detalles de una queja sobre un cliente certificado en R2 sea comprendida. El asistente del gerente del programa 14/18 es responsable de la comunicación de los detalles de la queja, incluyendo la investigación y solución, a R2 Solutions, dentro de los siguientes 30 días.
- 4.9 PJR es responsable por las decisiones en todos los niveles del proceso de manejo de quejas.
- 4.10 Presentación, investigación y decisión sobre una reclamación no deberán dar lugar a ninguna acción discriminatoria en contra del demandante.

5 Registros

- 5.1 Los registros de todos los aspectos del proceso de las quejas son conservados por el Gerente Internacional de Servicios al Cliente o un designado, bajo estricta seguridad, de acuerdo con PRO-5.

6 Participación de los Cuerpos de Acreditación

- 6.1 PJR le remitirá al cuerpo de acreditación correspondiente cualquier queja que no pueda ser resuelta adecuadamente.