	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	06
	Fecha de aprobación: 01/10/2024		Página:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para atender las sugerencias y quejas formuladas por los clientes de MDH – PD S.A.C. respecto a los servicios prestados por la entidad.

2. ALCANCE

Los clientes y trabajadores de MDH – PD S.A.C., quienes generan/realizan quejas y/o reclamos, además participan en las acciones a tomar, para su tratamiento y levantamiento.

3. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario, referencial)
- ISO 9001:2015

4. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Satisfacción del cliente:** las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- **N/C:** No conformidad



5. PROCEDIMIENTO


5.1. CONDICIONES BÁSICAS

- Todas las sugerencias o quejas deberán ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, y su presentación no tendrá costo para el cliente.
- Las sugerencias o quejas podrán ser registradas en el Seguimiento de Sugerencia y Quejas y serán recibidas y/o recogidas a través de los siguientes canales:
 - Presencialmente.
 - Por correo electrónico.
 - Por llamada telefónica.
 - Por la web de MDH. Queja.sugerencia@mdh.com.pe
- Los datos de contacto de los clientes que presenten una sugerencia o queja no podrán ser divulgados salvo que sea expresado voluntariamente por ellos mismos.

5.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- La atención a las sugerencias o quejas del cliente deberá efectuarse según disposición de la aceptación como tal de parte de la Alta dirección de MDH. Las sugerencias serán contestadas solo en caso de que el cliente solicite explícitamente una respuesta, La Alta Dirección determinara si procede la queja del cliente, determinando si tiene fundamento y base para su tratamiento.
- Las sugerencias y quejas serán registradas en el registro de seguimiento de Sugerencias y Quejas PRO.25.REG.02, donde se detallen los datos del cliente, indicando si procede o no, la

Preparado por	Revisado y aprobado por
Edgar Pelaes Coordinador SGC	Hernan Villafuerte Gerente General
	



	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	06
	Fecha de aprobación: 01/10/2024		Página:


queja o reclamo, la fecha de comunicación al cliente, y la fecha de cierre de las acciones, en caso se tengan definidas y cuando corresponda.

- Una queja sin solucionar o recurrente podría generar una N/C que lleve a implementar acciones correctivas, indicándolo en el seguimiento de sugerencias y Quejas. La generación y el tratamiento de una N/C,
- En caso de que la sugerencia o queja proceda, los encargados del SIG, según sea el caso, Gerente de SSOMA y/o Coordinador de Calidad, generaran las acciones correctivas necesarias con el conocimiento de la Alta Dirección y coordinarán con el responsable del proceso involucrado en la queja, para la implementación de las acciones correctivas, la cual quedara registrado en el formato de registro de observaciones y/o lecciones aprendidas.
- Según ocurrencia se evaluarán las sugerencias y quejas que figuran en el registro de Sugerencias y Quejas, por parte de los encargados del SIG, para determinar si existen tendencias o alguna queja que por su impacto en la satisfacción del cliente sea motivo de iniciar una acción correctiva, en cuyo caso sigue las pautas establecidas en el PRO.12 Tratamiento de No Conformidades, registrando la N/C en el Seguimiento de Sugerencias y Quejas.

El proceso inicia:

Nº	Actividad	Responsable
A. Presentación		
1	Recibe y/o genera sugerencia y/o Queja formulada por el cliente, a través de cualquier medio (formulario, correo electrónico, llamada telefónica, etc.) y la deriva al Coordinador del sistema de gestión de calidad y/o al Gerente. De SSOMA, según corresponda.	Personal en general de la organización
2	Recibe la sugerencia y/o queja y lo registra en el formato registro de sugerencias y/o quejas, con los datos consignados por el cliente, procede según lo siguiente:	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso
B. Evaluación y Respuesta		
3	La Alta Dirección / Gestión comercial evalúa las causas que originaron la queja y determina si esta procede, Los representantes SIG registraran el resultado de la evaluación en el registro de seguimiento de Sugerencias y Quejas, disponiendo según sea el caso: <ul style="list-style-type: none"> • Si la queja procede, Los representantes SIG, analiza y define la(s) acción(es) a tomar, designa a los responsables para cada actividad definida, y registra dicha información en la sección IV del Formulario de Sugerencia y Queja. Continúa en el paso 5. • Si la queja no procede. Se procede a continuar al paso 4. 	Alta Dirección/ Gestión Comercial El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA (según sea el caso).
4	Se dispone de su cierre y de considerarse el caso podría tener alguna respuesta.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA/ Gestión Comercial según sea el caso

Preparado por	Revisado y aprobado por
Edgar Pelaes Coordinador SGC	Hernan Villafuerte Gerente General
	

	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	06
	Fecha de aprobación: 01/10/2024		Página:

Nº	Actividad	Responsable
5	Recibe la autorización de la Alta dirección e informa al cliente sobre la resolución de la queja o sugerencia.	El Coordinador de calidad, G. SSOMA // Gestión Comercial , según sea el caso
C. Seguimiento y Cierre		
7	Da seguimiento a la fecha propuesta de implementación de la(s) acción(es) a tomar establecidas, y registra la fecha de cierre real en el Formulario de Sugerencia y Queja y en el de Seguimiento de Sugerencias y Quejas. Fin del procedimiento.	El Coordinador de calidad y/o G. SSOMA según sea el caso



Eventualmente las sugerencias o quejas pueden servir como elemento de entrada para la gestión de riesgos y oportunidades.


6. REGISTROS, CONTROLES Y DOCUMENTACIÓN

- PRO.26.REG.02 Registro de seguimiento de sug. Y quejas

7. REVISIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO.

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA
3	Se actualiza el registro de firmas autorizadas y se modifica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las sugerencias o quejas podrán ser registradas en el Seguimiento de Sugerencia y Quejas y serán recibidas y/o recogidas a través de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencialmente. ▪ Por correo electrónico. ▪ Por llamada telefónica. ▪ Formulario virtual o físico de sugerencia y queja incluyendo la web de MDH. 	06/12/2021
4	Se modifica: En Condiciones específicas, el formulario de sugerencias y queja PRO.25.REG.01, por el registro de Levantamiento de Observaciones. Se modifica el proceso A: Registro, se retira el formulario Pro.25.reg.01, del contexto de la actividad. Se adiciona en el punto B: Evaluación y respuesta el responsable Gestión Comercial. Se actualiza el procedimiento en general.	01/06/2022
5	Se actualiza Logo.	02/01/2023
6	Se actualiza firma autorizadas	01/10/2024

Preparado por	Revisado y aprobado por
Edgar Pelaes Coordinador SGC	Hernan Villafuerte Gerente General
	

	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	Código:	PRO.25
		Versión:	06
	Fecha de aprobación: 01/10/2024		Página:

FORMULARIO.

	FORMATO DE REGISTRO DE SUGERENCIAS Y/O QUEJAS	Código	PRO.25.REG.01
		Versión	3
		F. de aprobación	12/07/2023

Tipo (marcar donde corresponda)*	Queja <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Fecha de registro:	
---	--------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	--

I. Identificación del cliente				
Nombres y apellidos				
DNI/CE/Pasaporte				
Empresa/Entidad a la que representa (si aplica)*		RUC		
Correo electrónico*		Teléfono		
¿Desea recibir respuesta de su sugerencia o queja?*				

II. Identificación de la sugerencia o queja				
Sistema de Gestión implicado	SGC <input type="checkbox"/>	SSOMA <input type="checkbox"/>		
Servicio*		Proceso afectado:		

III. Breve descripción de la sugerencia o queja[#]				

Firma del cliente (Si aplica)				
--------------------------------------	--	--	--	--

IV. Plan de acción^Δ				
---------------------------------------	--	--	--	--

El plan de acción se desarrollará en el registro Levantamiento de Observaciones.

#Adjunte la documentación que considere necesaria

Preparado por	Revisado y aprobado por
Edgar Pelaes Coordinador SGC	Hernan Villafuerte Gerente General
