




**PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE QUEJAS,
RECLAMOS y APELACIONES**

AD-PR-05

Rev.	03
Fecha	09.09.21
Página	1 de 4

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS/ RECLAMOS Y APELACIONES DE PERSONAL, CLIENTES Y/O COMUNIDADES

Revisión	Fecha	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
02	03 Febrero 2021	JGDM	JGDM	JDA
03	09 Setiembre2021	JGDM	JGDM	JDA
Firmas de la Revisión Vigente				

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS y APELACIONES		AD-PR-05	
			Rev.	03
	Fecha	09.09.21		
	Página	2 de 4		

1. INTRODUCCIÓN

DAMONT, considera la seguridad como la manifestación cotidiana de un conjunto de valores como el Compromiso, la Responsabilidad y el Respeto, las cuales constituyen nuestra mejor herramienta para lograr una ventaja competitiva sostenible. Como tal la organización se basa en el cliente, razón por la cual su opinión es fundamental para la compañía.

Con el proceso para la Atención de Reclamos, Quejas y **apelaciones** tanto del personal, cliente y/o comunidades, DAMONT define los mecanismos y herramientas para recibir, verificar, evaluar, resolver y acoger las quejas, reclamos, con lo cual se busca garantizar que las manifestaciones de inconformidad sean resueltas, y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios de la compañía.

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento sistemático y consistente que establezca mecanismos para controlar la atención de quejas, reclamos **y apelaciones** del personal, clientes y/o comunidades originadas por el servicio de la organización.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades de la organización y a todos los documentos del Sistema de Gestión.

4. ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES

- ✓ **Cliente:** Todo ciudadano que utiliza los servicios de la empresa DAMONT.
- ✓ **Queja/reclamo:** Expresión de disgusto, disconformidad, enfado ocasionado por el servicio recibido por parte de la organización.
- ✓ **Apelaciones: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem.**

5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS


5.1. RESPONSABILIDADES

El Jefe del SIG es el responsable de supervisar la aplicación del procedimiento

Todo el personal debe dar cumplimiento al procedimiento

5.2. PROCEDIMIENTOS

5.2.1. Recepción y Registro

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS y APELACIONES		AD-PR-05	
			Rev.	03
	Fecha	09.09.21		
	Página	3 de 4		

Cualquier persona puede presentar una queja, reclamo o sugerencia en cualquier momento, por medio electrónico (a través de los correos o de la página Web de la compañía), por medio telefónico, personalmente o de forma escrita. Asimismo, se solicita a la persona (s) una sustentación adecuada del porque dicha queja o reclamo del servicio brindado por DAMONT y el llenado de los formularios que se adjuntan en el documento AD-PR-07 "Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y Evaluación de Cumplimiento"

Las quejas las pueden presentar tanto los usuarios externos como internos.

La solución a las quejas remitidas por parte del Asistente de Gerencia a los respectivos Jefes de Área, debe ser presentada por los mismos en un plazo máximo de 3 días laborables contados a partir de que reciben la queja.

El procedimiento de atención de quejas, reclamos y apelaciones AD-PR-05 se encuentra en la página web de la empresa, el Jefe del SIG debe planificar la revisión anual de la página web de la empresa para verificar que se encuentre el procedimiento vigente

5.2.2. Verificación

La queja o reclamo, es evaluado por el Jefe de Área de la organización, con el fin de establecer acciones correctivas, si este fuera necesario. En la evaluación se verifican los puntos críticos que pueden influir en el desempeño de la empresa. En caso de presentarse alguna inconsistencia, un comité conformado por miembros de la organización, se ocupará de analizar la situación para establecer las acciones a tomar con el fin de resolver la queja o reclamo.

5.2.3. Oportunidad de Mejora

La verificación de la queja, reclamo o sugerencia, representa una excelente fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora. Es por esto que tanto en la evaluación del servicio como en la evaluación de factores exógenos, se buscan aspectos que puedan ser fuente de mejoramiento para los servicios que brinda la organización. En tal caso, se establece un plan de mejoramiento en el que se formulan los respectivos objetivos del mejoramiento, las acciones a tomar para implementarlo, los responsables de la implementación, un cronograma y los recursos necesarios.


5.2.4. Comunicación al personal, cliente y/o comunidad

Se comunican al cliente los resultados de la verificación y evaluación de la queja, reclamo, así como las acciones a tomar para resolver la inconformidad.

5.2.5. Seguimiento

El Asistente de Gerencia se encargará de dar seguimiento a la solución de las quejas y reclamos reportados junto con los Asistentes de las Gerencias involucradas.

Finalmente, la compañía ejecuta las acciones que se derivan para la resolución de la queja, reclamo, y realiza el respectivo seguimiento, con el fin de garantizar la correcta resolución y en especial la satisfacción del cliente.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS y APELACIONES		AD-PR-05	
			Rev.	03
	Fecha	09.09.21		
	Página	4 de 4		

Siempre que sea posible, DAMONT notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la presente.

5.2.6. Apelación

Si el cliente no esta de acuerdo con el resultado, puede solicitar una apelación. **El jefe del SIG comunicará al cliente que se recibió la apelación y que se evaluará el caso.**

El Jefe del SIG registrará la apelación en el Formulario de Quejas/Reclamos y apelaciones del Personal, cliente y/o Comunidades”, y en coordinación con el Jefe del área técnica evaluarán el motivo de la apelación. El Jefe del SIG realizará la investigación necesaria para determinar el origen de la misma, para ello solicitará el descargo al Jefe de del área técnica. El Jefe del SIG entregará la información recabada a un personal que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la apelación para que evalúe y decida si la apelación es fundada o no y las acciones a tomar.

El jefe del SIG registrará la investigación de las causas, las acciones tomadas así como su eficacia.

Siempre que sea posible, DAMONT notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la presente.

6. REGISTROS / ANEXOS

Los registros generados por la aplicación de este procedimiento (copia impresa o en medios electrónicos), son:

AD-PL-05-01 “Flujograma de atención de quejas y reclamos del personal, clientes y/o Comunidades”

AD-FR-05-02 “Formulario de Quejas/Reclamos **y apelaciones** del Personal, cliente y/o Comunidades”