



Procedimiento para Recepción y Resolución de Quejas

No. de Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios	Página (s)
1	Agosto, 2013	Emisión del documento	Todo
2	Noviembre, 2013	En la sección 6.1.5.3 se agregan notas para indicar el nombre del archivo donde se almacenan los registros de quejas y acciones correctivas y preventivas	5 y 6
3	Julio, 2015	Se elimina el número de revisión en el encabezado del presente documento. En la sección 6.1.1.1 se agrega el correo individual como otro medio para presentar una queja.	Todo
4	Setiembre, 2016	Se elimina una de las direcciones electrónicas quejascst@elvatron.com . Se modifica la nota del apartado 6.1.6.1 se elimina "por medio del Sistema SFD"	3 y 6
5	Enero, 2017	Se elimina el párrafo del apartado 6.1.4.1 lo siguiente: "Dicho plan debe ser informado al interesado, junto con el responsable y el periodo de implementación".	5
6	Febrero, 2017	Se elimina del apartado 6.1.4. la indicación de que se podrá comunicarle al cliente el plan de acciones correctivas y que el cliente deberá aceptar o no la solución propuesta.	5
7	Noviembre, 2017	Se modifican los apartados 6.1.1., 6.1.3.& 6.1.6 referente a los medios para emitir, recibo y soluciones de quejas.	3, 4 y 5
8	Julio, 2019	Se elimina la Política de Quejas, se modifica el apartado 6.1.3, se agrega apartado 6.1.7.4.	4 y 6

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Natalia Picado Umaña	Oscar Sibaja Seravalli	Karla Castro Morales
Puesto:	Gestor de Calidad	Supervisor del CST	Gerente de Elvashop
Fecha:	Julio, 2019	Julio, 2019	Julio, 2019
Firma:			

1. INDICE:

2. OBJETIVOS:	2
3. ALCANCE:.....	2
4. DEFINICIONES:	2
5. RESPONSABILIDADES:	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
7. ANEXOS	7

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 los clientes, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al cliente 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 diccionario del SGC (ELV-CST-MC-01-A1).

5. RESPONSABILIDADES:

Las responsabilidades con respecto a este procedimiento se definen en el Manual de Calidad del Centro de Servicios Técnicos (ELV-CST-MC-01).

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación se describen los procedimientos para recepción y resolución de las quejas y sugerencias:

6.1. Quejas o Sugerencias.

6.1.1. Recepción de la queja:

6.1.1.1. Todo cliente puede en algún momento presentar una queja, con respecto a los servicios brindados por el CST, a través de los siguientes canales de comunicación:

- a) Llamando al teléfono (506) 2242-9960 ext. 307.
- b) Enviando un correo electrónico a la dirección servicioalcliente@elvatron.com
- c) Enviando un correo electrónico a las direcciones individuales de alguno o varios de los funcionarios del CST.
- d) Ingresando a la página web de Elvatron, a la dirección www.elvatron.com
- e) Visitando personalmente las instalaciones del CST o la tienda de Elvatron (Elvashop), en horas de oficina (de 8:30 am a 5:00 pm, en jornada continua).
 - De forma verbal: El cliente puede dirigirse al CST o a Elvashop y presentar su queja, donde podrá ser atendido por el Gestor de Calidad.
 - De forma escrita: Llenando el formulario (ELV-CST-PG-10-A1) disponible para tal fin y depositarlo en los buzones ubicados tanto en Elvashop como en el CST.
- f) Por medio de información de retorno que el Gestor de Calidad efectúa de las encuestas de satisfacción al cliente.

Nota: Se enviará información a los clientes internos y externos, referente a los medios para emitir una queja ante el CST, por medio de circulares informativas y/o información en soporte electrónico, según lo considere necesario el Gestor de Calidad.

6.1.2. Registrar la queja:

6.1.2.1. Cuando la queja se presenta de forma verbal o escrita ya sea por correo electrónico o documento distinto al formulario oficial, el Gestor de Calidad debe completar el "Formulario de Quejas y Sugerencias" (ELV-CST-PG-10-A1).

6.1.2.2. El Gestor deberá indicar las calidades de la persona que presenta la queja de acuerdo a los siguientes datos solicitados:

- a) Nombre del cliente
- b) Nombre de la compañía
- c) Correo electrónico
- d) Teléfono, Fecha, País
- e) Nombre del colaborador involucrado por parte de Elvatron (si aplica)
- f) El motivo de la queja
- g) Firma del colaborador que recibe la queja
- h) Firma de la persona que presenta la queja.

6.1.2.3. El Gestor de Calidad, enumerará la queja en orden secuencial de recepción, asignando un código al “Formulario de Quejas y Sugerencias” (ELV-CST-PG-10-A1), el formato para la asignación del código será iniciado por la letra Q mayúscula, seguido de un guión y el consecutivo (con 2 dígitos), seguido de un guión y el año (con 4 dígitos), ejemplo: Q-01-2012.

6.1.3. Acuse de recibido de la queja:

La recepción de la queja deberá ser notificada al reclamante vía correo electrónico o teléfono siempre que sea posible.

6.1.4. Evaluar la queja:

6.1.4.1. El Gestor de Calidad debe revisar la queja para determinar si la queja procede o no, en caso de ser necesario solicita consejo a la alta dirección.

6.1.4.2. Si la queja no procede, el Gestor de Calidad le informa al cliente la causa por la cual no procede, y se archiva en la carpeta correspondiente para este fin, ubicada en el área de Gestión del CST.

6.1.4.3. Si la queja procede, se debe seguir con el “Procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas” (ELV-CST-PG-12).

Nota: Se abre una acción correctiva cuando las quejas se refieran a las actividades propias del CST.

6.1.4.4. El Gestor de Calidad dispone de 3 días hábiles para acusar recibo de la queja e iniciar su trámite.

6.1.4.5. En caso de ser una sugerencia, el gestor de calidad la revisará y contestará en un tiempo razonablemente prudencial.

Nota: Si la Gestoría de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, la alta dirección deberá realizar el tratamiento respectivo.

6.1.5. Analizar la queja y elaborar el plan de acción:

6.1.5.1. El Gestor de Calidad junto con el Supervisor del CST, analiza la información y elaboran el plan de acciones correctivas para eliminar el problema y prevenir su repetición.

6.1.5.2. Cuando no fuese posible resolver o contestar la queja inmediatamente, se deberá informar al cliente, expresando los motivos de la demora, comprometiéndose y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

6.1.6. Comunicación de las soluciones

El Gestor de calidad le comunicará al cliente las soluciones propuestas por los medios apropiados según se considere en cada caso.

6.1.7. Seguimiento y evaluación de la eficacia:

6.1.7.1. El Gestor de Calidad debe dar seguimiento y evaluar la eficiencia de las acciones implementadas. Según el “Procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas” (ELV-CST-PG-12).

Nota: En caso de ser la gestoría de calidad el área objeto de la queja, la alta dirección decidirá si resuelve directamente o si delega esta labor al supervisor del CST.

6.1.7.2. Si las acciones tomadas no son efectivas, el Gestor de Calidad, debe informar el supervisor del CST e iniciar con el apartado 6.1.4 de este procedimiento. De ser necesario, deberá quedar evidencia del involucramiento de la alta dirección.

6.1.7.3. Si las acciones tomadas son efectivas, se procede a cerrar y archivar la queja.

6.1.7.4. Siempre que sea posible, el cierre de la queja deberá ser notificado al reclamante vía correo electrónico o teléfono.

Nota 1: Las quejas de los clientes son archivadas en la carpeta correspondiente para este fin, llamada “Quejas”, ubicada en el área de Gestión del CST.

Nota 2: Las acciones correctivas y las acciones preventivas tomadas son archivadas en la carpeta correspondiente para este fin, llamada “Acciones Correctivas y las Acciones Preventivas”, ubicada en el área de Gestión del CST.

6.1.8. Gráfico de Control de Quejas

6.1.8.1. El Gestor de Calidad será responsable de realizar gráficos de control mensuales sobre el cumplimiento de atención de quejas.

Nota: Los gráficos de control deben estar al alcance del personal del CST, por lo que esta información estará colocada en la pizarra del CST, además, podrá de ser enviada por medio de un correo electrónico a las direcciones personales o memorándum, al menos una vez al mes.

6.1.8.2. El Centro de servicios Técnicos de Elvatron S.A, establece como meta la satisfacción total de los clientes, es decir, 0 quejas al año y establece como objetivo la cantidad máxima de quejas según se establece en los objetivos de calidad.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

7. ANEXOS

N. Anexo	Descripción
Anexo N. 1	Formulario de Quejas y Sugerencias ELV-CST-PG-10-A1

FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
ELV-CST-PG-10-A1 V2



1. Queja Sugerencia

N° _____

2. Calidades de la persona que presenta la queja:

Nombre: _____ Compañía: _____ País: _____

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____ Fecha: _____

Persona involucrada por parte de Elvatron: _____

3. Describa la queja o Sugerencia:

4. Firma y Fecha:

**Nombre de la persona que
presenta la queja**

**Nombre del colaborador que
recibe la queja**