

GESTIÓN DE QUEJAS

	Cargo	Nombre	Fecha
Elaborado por:	Jefe de Certificaciones	Carolina Huerta	26/04/2017
Revisado por:	Gerente Central de Adm.y Operaciones	Eduardo Camino	29/11/2022
Aprobado por:	Gerente General	Rafael Rocca	29/11/2022

	PROCEDIMIENTO	Código : GA-CER-007 Revisión : 10
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de Emisión: 26/09/2003 Fecha de Revisión: 29/11/2022 Página : 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la atención de quejas presentadas por las partes interesadas, con el fin de contar con mecanismos para identificar las causas, monitorear el avance y determinar las acciones, desde la recepción de la queja, hasta la revisión de la efectividad de las acciones correctivas propuestas.

2. ALCANCE

Se aplica para todos los procesos involucrados en la prestación de servicios de SEGUROC.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Acción correctiva.
Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 3.2. Acción inmediata.
Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.3. Partes Interesadas
Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Para SEGUROC las partes interesadas son: clientes, colaboradores, proveedores y entidades gubernamentales.
- 3.4. 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.
- 3.5. Trazabilidad
Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. GA-CER-003 - "ACCIONES CORRECTIVAS".

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 Todos los colaboradores
 - Comunicar al Jefe de Certificaciones, toda vez que reciba una queja de las partes interesadas.
 - Mantener la confidencialidad de la información obtenida.
- 5.2 Jefe de Certificaciones
 - Analizar las comunicaciones de quejas.
 - Decidir si la organización acepta una comunicación como "queja".
 - Determinar si las quejas son procedentes o improcedentes.
 - Comunicar a las partes interesadas las acciones correctivas propuestas.
- 5.3 Gerentes
 - Realizar la trazabilidad de la queja y proponer las acciones inmediatas.

	PROCEDIMIENTO	Código : GA-CER-007 Revisión : 10
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de Emisión: 26/09/2003 Fecha de Revisión: 29/11/2022 Página : 3 de 4

5.4 Gerente Comercial

- Deberá remitir respuesta al cliente en el plazo indicado en el presente procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS

Cualquier trabajador de SEGUROC podrá recibir quejas de las partes interesadas a través de: correo electrónico, llamadas telefónicas, encuestas, documentos (memorándum, cartas, oficios), página web y/o verbalmente.

Todas las quejas y la información complementaria recibida se deberán comunicar, de inmediato al Jefe de Certificaciones.

6.1. REGISTRO DE QUEJAS

El Jefe de Certificaciones deberá remitir el formato "Reporte de Quejas" a la Gerencia y/o Jefatura responsable del proceso de la queja.

6.2. TRAZABILIDAD DEL RECLAMO

La Gerencia y/o Jefatura deberá revisar, con prioridad, el problema y completar en el "Reporte de quejas" (GA-CER-007-I), los recuadros correspondientes al resultado de la trazabilidad, las acciones inmediatas e indicar si la queja procede o no. Asimismo, deberá enviar este reporte al Jefe de Certificaciones en un plazo máximo de 48 horas, luego de haber recibido dicha comunicación.

En caso de que la queja sea procedente, deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas" (GA-CER-003).

6.3. COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

El Jefe de Certificaciones deberá comunicar a las responsables del proceso sobre las acciones propuestas para evitar que estas no conformidades vuelvan a ocurrir. La Gerencia Comercial deberá responder al cliente en el plazo de cuatro días hábiles. De acuerdo a como se recibió el reclamo se responderá al cliente ya sea vía correo, carta; en caso amerite la respuesta será por escrito mediante carta.

6.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los colaboradores involucrados en la gestión de quejas deberán mantener la confidencialidad de la información obtenida, desde la recepción de la queja, hasta la revisión de la efectividad de las acciones correctivas propuestas.

CANAL PARA DENUNCIAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS

1. Responsable:

Representante de la Alta Dirección:

Se asegurará de dar el tratamiento de las denuncias recibidas.

2. Pazos para presentar la denuncia:

- Realizar directamente la denuncia al correo holding@seguroc.com.pe, estas denuncias podrán ser realizadas por cualquier persona o parte interesada.
- Las denuncias podrán ser anónimas, el canal establecido asegura un medio de comunicación abierto y confidencial.
- Una vez recibida la denuncia esta será evaluada con el Encargado del Área Legal,

Queda absolutamente prohibida cualquier modificación del presente documento sin la autorización previa del Área de Certificaciones

	PROCEDIMIENTO	Código : GA-CER-007
	GESTIÓN DE QUEJAS	Revisión : 10 Fecha de Emisión: 26/09/2003 Fecha de Revisión: 29/11/2022 Página : 4 de 4

en plazo máximo de cuatro días hábiles, para confirmar si es procedente y tomar las acciones correctivas de ser el caso.

- Se responderá al denunciante por la misma vía o de ser necesario se tomará contacto directo y se remitirá el reporte correspondiente.

3. Garantías sobre represalias:

- Se garantiza que el denunciante no se verá afectado por represalias por la realización de denuncias sobre violaciones de derechos humanos, se garantizará su anonimato.

7. REGISTROS

GA-CER-007-I "Reporte de quejas"

8. ANEXOS

N.A