

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11/10/24	
		Rev.: 07	Pág. 1 de 10

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: SG-P-09

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Revisión	Fecha	Descripción	Realizado:	Revisado:	Aprobado:
05	25/01/2022	Modificación	Analista de SIG	Jefe SIG	Gerente Comercial y Proyectos
06	01/09/2022	Modificación	Analista de SIG	Jefe SIG	Gerente Comercial y Proyectos
07	11/10/24	Modificación	Analista de SIG	Jefe SIG	Gerente Comercial y Proyectos
Firma:			A. Ato	J. Guevara	L. Aguilar
Comentarios: Rev.05: Se actualizó ítem 7.1., 7.3., 7.3.2 y 7.4 Rev. 06: Se actualizó el ítem 7.4 Rev. 07: Se actualizó ítem 7.3.2					

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 2 de 10

1. Objetivo

Establecer un procedimiento que defina el registro, evaluación y tratamiento de las quejas y sugerencias presentados por los clientes y partes interesadas de Blending SAC.

2. Alcance

Aplica a todos las quejas y sugerencias presentadas por productos y servicios brindados por Blending SAC.

3. Documentos de Referencia

- LB-M-01 Manual de la Calidad del Laboratorio ISO/IEC 17025

4. Personal involucrado

- Gerente Comercial y de Proyectos
- Gerencia General
- Jefe SIG
- Analista SIG
- Represente del CSC
- Jefe del Laboratorio
- Todo el personal

5. Términos y Definiciones

- **Quejas.** Expresión de la insatisfacción de un cliente o parte interesada al percibir que una característica del producto o servicio no cumple con algún requisito del mismo.
Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un Laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de eses Laboratorio, para la que espera una respuesta. (NTP ISO /IEC 17025: 2017)
Ej: productos fuera de especificaciones, demora en atención de pedidos, errores de despacho, errores en la facturación, ensayos de lavatorio errados, etc.
- **Sugerencia.** Observaciones y críticas constructivas con respecto a los productos, servicios, procesos y actividades de BLENDING.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte Interesada:** Cliente, persona o grupo que no pertenece a BLENDING S.A.C. y que tiene interés o relación con el desempeño de nuestro Sistema Integrado de Gestión. Se puede considerar como parte interesada externa a: clientes directos o indirectos de los productos y/o servicios, autoridades públicas, empresas públicas o privadas, proveedores, pobladores que viven alrededor de la empresa etc. Para el caso del SGC del Laboratorio,

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 3 de 10

se incluye también como otras partes interesadas a los usuarios de los informes de ensayo, tales como: entidades del estado, organismos reguladores, empresas privadas y/o personas Naturales

- SGCL, Sistema de Gestión de la Calidad del Laboratorio

6. **Riesgos a la Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente**

6.1. **Riesgos, efectos a la calidad y controles establecidos**

Riesgos	Efecto	Control Establecido
Demora en el registro y respuesta al cliente o parte interesada respecto a su queja y/o sugerencia	Molestia / insatisfacción del cliente o parte interesada	Asignación de un personal exclusivo para la gestión de las quejas. Sensibilización al personal de la empresa en la importancia de responder a la brevedad posible las quejas recibidos. Indicador de Tiempo de Atención de las quejas.
Demora en la resolución de la queja presentada.	Molestia, insatisfacción o pérdida del cliente o parte interesada.	
No tener la suficiente base para declarar la queja como no procedente.	Molestia, insatisfacción o pérdida del cliente o parte interesada	Participación del personal de las áreas involucradas en la investigación de la queja. Validación de respuesta final al cliente o parte interesada por Gerente Comercial, de Operaciones, Distribución o del Jefe de SIG, verificando que se tenga la suficiente evidencia que sustente la no procedencia de la queja
No cumplir con las acciones correctivas / preventivas establecidas	Posibilidad de que el problema se vuelva a presentar	Asignación de un personal exclusivo para la gestión de las quejas y seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas.
Desconocimiento por parte del cliente o parte interesada de los tiempos internos para aceptación de las quejas luego de la salida del producto o informe de ensayo.	Molestia / insatisfacción del cliente o parte interesada por no aceptación de su queja.	Comunicación a los clientes o partes interesadas sobre del procedimiento SG-P-09 Quejas y sugerencias de clientes.

6.2. **Peligros a la Seguridad y Salud, riesgos asociados y controles a cumplir.**

Peligro	Riesgo	Control Establecido
Sillas defectuosas	Caídas a nivel	Inspecciones mensuales. Reporte de Condiciones inseguras.
Pisos resbalosos / objetos en el suelo / pisos defectuosos	Caída a nivel	Orden y Limpieza en el área de trabajo, Inspecciones mensuales, Señalización
Tomacorrientes / Cableado	Contacto	Mantenimiento preventivo / Inspecciones

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 4 de 10

y/o Equipos eléctricos defectuosos	eléctrico (electrocución) / Incendio	mensuales / Capacitaciones en riesgo eléctrico, control de incendios.
Radiación No Ionizante (pantallas)	Fatiga y/o deficiencia visual, estrés.	Uso de pantallas LCD. Pausas activas.
Malas posturas al sentarse. Movimientos repetitivos al usar el mouse.	Problemas musculares (dolores, posible lumbalgia, tendinitis)	Uso de sillas ergonómicas. Support Laptop. Capacitación en ergonomía. Pausas activas. Uso de pad para mouse.
Deficiente iluminación	Fatiga visual, estrés.	Monitoreo de iluminación. Cambio de luminarias malogradas.
Tránsito por planta	Atropello por montacargas	Tránsito por zona peatonal. Capacitación en riesgos en planta. Capacitación en Manejo a la Defensiva a los operadores de montacargas.

6.3. Equipos de protección personal

Si el personal se traslada por planta deberá hacer el uso correcto de los siguientes implementos de seguridad:

- Casco con barbiquejo
- Lentes
- Chaleco con cintas reflexivas
- Zapatos de seguridad

6.4. Herramientas y/o equipos

- Computadores
- Teléfonos
- Útiles de Oficina

6.5. Aspectos, impactos ambientales y controles establecidos

Aspecto Ambiental	Impacto ambiental	Control Establecido
Generación de residuos (papeles, , tóner, etc.) y Consumo de papel	Contaminación del Suelo, Agotamiento de Recurso Forestal	Capacitación en segregación de residuos por tipo (código de colores). Inspecciones periódicas. Sensibilización en impresión necesaria de documentos (uso de documentos en formato electrónico) Reciclado y re uso de papeles, sobres.
Consumo de energía eléctrica.	Agotamiento del recurso	Sensibilización en uso racional de la energía eléctrica (apagar la luz, equipos electrónicos, aire acondicionado, al salir o retirarse de la oficina). Difusión de Afiches. Campañas de sensibilización.

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 5 de 10

7. Descripción del procedimiento

7.1 Recepción.

Cualquiera sea el miembro de BLENDING que reciba una queja o sugerencia por cualquier medio (escrito, telefónico o electrónico) utilizado por el cliente o parte interesada debe trasladarla inmediatamente al Jefe, Analista y/o Asistente de SIG, quienes realizarán el registro y gestión del mismo.

Para caso de quejas por el servicio de laboratorio, los mismos pueden llegar por comunicación directa al Jefe o Analista del SIG, al Representante del CSC o directamente al personal de Laboratorio, en este último caso, la queja / sugerencia es canalizado por el Jefe de Laboratorio al Jefe o Analista del SIG para su registro y tratamiento respectivo. Del mismo modo en caso llegue la queja / sugerencia al Representante del CSC.

Las quejas pueden presentarse por:

- Pedidos no entregados o entregados con demora.
- Entregas incompletas.
- Envases en mal estado.
- Errores de facturación.
- Errores de despacho.
- Productos no conformes.
- Otros.

Para el caso de los Servicios de Laboratorio pueden presentarse:

- informes de ensayos de laboratorio con errores
- desacuerdo con resultados de ensayos de laboratorio
- información incompleta en informe de ensayo de laboratorio
- entrega de informe de ensayo de laboratorio fuera de plazo
- falta de atención técnica en laboratorio
- desacuerdo con la declaración de conformidad
- Otros.

Las quejas por productos deben presentar la siguiente información:

Datos del Producto:

- N° Factura o GR asociada a la entrega del producto del cual reclama el cliente.
- Nombre del producto y su código.
- N° Lote del producto.
- Fecha de envasado (Para productos elaborados localmente).
- N° de Orden de Venta
- Información del RV / ATC

Evidencias Fotográficas y/o Videos:

Documento No Controlado una vez impreso

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 6 de 10

- ❑ Evidencias Fotográficas y/o videos del producto no conforme o en mal estado. Asimismo, del recipiente (botella, balde, cilindro, etc.) que contiene al producto observado.
- ❑ Foto y/o video de la apertura del producto para sacar la muestra para análisis y del área y/o condiciones de almacenamiento del producto en observación en las instalaciones del cliente.
- ❑ Cuando se trate de productos no conformes, enviar una foto del código donde se aprecie el numero correlativo de envasado del producto(s) observado(s) (ubicado en la parte superior del balde).

Datos de Muestra para Análisis (Caso de Productos No Conformes)

- ❑ La(s) muestra(s) para análisis de preferencia debe ser sacada en presencia del RV o el ATC de la cuenta.
- ❑ Las muestras a enviar deben cumplir los siguientes requisitos:
 - ❑ Muestras de aceite lubricante: no exceder de 500 ml o medio litro
 - ❑ Muestras de grasa: no exceder de 1 Kg
 - ❑ Rotular las muestras con los datos del nombre del producto, N° de lote, código del N° de envasado y nombre del cliente asociado al reclamo.

En caso de productos No Conformes, enviar también (cuando el cliente tenga stock) un producto cerrado del mismo lote del reclamo y de preferencia que sea de numeración de envasado cercano al del producto observado y/o muestreado.

Nota: Para la atención e investigación de una queja es necesario contar con la información requerida completa, por lo mismo el plazo máximo para enviar la información indicada es de 10 días hábiles, luego de recibido la queja, caso contrario se declarará la queja como no procedente o no fundado.

7.2 Registro y canalización de la queja o sugerencia.

Las quejas, sugerencias u observaciones serán identificadas mediante una numeración correlativa.

El Jefe o Analista de SIG registra la queja o sugerencia del cliente o parte interesada y el número de registro en el formato **SG-P-09-F-01 "Registro de Quejas y Sugerencias"**, asimismo en el formato **"SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias"** para su seguimiento.

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 7 de 10

El Jefe o Analista de SIG o el Representante del CSC, en un plazo no mayor a 2 días útiles, se comunica por teléfono o correo electrónico con el cliente o parte interesada, indicándole que su queja o sugerencia ha sido registrada.

Luego del registro respectivo el Jefe o Analista de SIG envía la queja, sugerencia u observación al responsable del proceso involucrado, el cual realizará el análisis y evaluación del mismo.

7.3. Evaluación de la Queja o Sugerencia, Toma de acciones inmediatas

El responsable del proceso involucrado realiza un análisis y evaluación de lo acontecido tomando en cuenta los plazos establecidos para la aceptación de la queja (ver Cuadro N° 01), las evidencias presentadas y/o recabadas internamente, determina si la queja es procedente o no.

Cuadro N° 01: Plazo establecido para la aceptación de una queja (Productos)

Tipo de Quejas	Plazo Determinado para la Aceptación
Entregas incompletas	15 días máx. después de recibida la mercadería.
Pedidos no entregados o entregados con demora.	10 días máximo después de recibida la mercadería.
Envases en mal estado	15 días máximo después de recibida la mercadería.
Productos no conformes (fuera de especificación)	3 meses máximo después de recibida la mercadería.
Errores de facturación	3 meses máximo después de recibida la mercadería.
Errores de despacho	15 días máximo después de recibida la mercadería.
Otros	A definir por la Gerente Comercial.

Para el caso del SGCL, las quejas relacionadas a los resultados emitidos por el laboratorio podrán ser aceptadas como máximo hasta 4 años después de la emisión del Informe de Ensayo respectivo, ya que pasado ese tiempo es posible que ya no se tengan los registros técnicos involucrados con los resultados observados y por tanto sería complicado verificar la trazabilidad de la información relacionada con el resultado en cuestión.

Recibida la queja y canalizada al Laboratorio, el jefe del Laboratorio es responsable de revisar, verificar y determinar si la queja recibida se relaciona con las actividades realizadas por el laboratorio. Asimismo, recopila, solicita de ser necesario y/o verifica que se tenga toda la información necesaria para validar la queja recibida y determinar su procedencia o no de la misma, la cual es comunicada al área del SIG y al Representante del CSC para comunicación al Cliente o parte interesada.

7.3.1 Quejas No Procedentes

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 8 de 10

En caso de determinarse la queja como No Procedente, el responsable del proceso o Jefe del Laboratorio (SGCL) según corresponda, deberá documentar objetivamente a través de un informe o correo electrónico los argumentos por los cuales califica la queja como no fundado, esta información es enviada por el mismo responsable de proceso, Jefe o Analista de SIG o el Representante del CSC al cliente o parte interesada, procediéndose con ello al cierre de la queja.

Asimismo, el Jefe o Analista de SIG registra los datos del análisis, investigación y conclusiones de la queja en el **SG-P-09-F-01 "Registro de Quejas y Sugerencias"**.

En el caso que el cliente o parte interesada no esté de acuerdo con la decisión comunicada por Blending, podrá solicitar una nueva evaluación. Para lo mismo el área involucrada se reunirá con el Gerencia Comercial y Proyectos y/o Gerencia del área o Jefe del Laboratorio (SGCL) a fin de analizar nuevamente los hechos y sustentos presentados, a fin de determinar nuevamente si la queja procede o no.

La nueva comunicación será enviada directamente al cliente o parte interesada por el Gerente Comercial y de Proyectos o la Gerencia del área involucrada o el Representante del CSC.

7.3.2 Quejas Procedentes

En el caso de una queja procedente, el responsable del proceso a quien fue dirigida la queja del cliente o parte interesada; es responsable de la toma y/o gestión de las acciones inmediatas que correspondan para atender a la brevedad la queja presentada.

Para el caso del SGCL, el Jefe del Laboratorio es responsable de recopilar toda la información necesaria para la toma de acciones.

Las acciones inmediatas que se toman para la atención la queja son comunicadas al cliente o parte interesada por el Jefe o Analista de SIG, Representante del CSC o directamente por el área involucrada en la queja (en caso de quejas sobre productos).

El plazo máximo establecido para la atención y resolución de la queja con el cliente o parte interesada será no mayor a **08** días hábiles, contados a partir del ingreso o comunicación formal de la queja.

En el caso de los servicios de Laboratorio, el plazo máximo establecido para la atención y resolución de la queja con el cliente o parte interesada será de **08** días hábiles.

Las acciones inmediatas realizadas son registradas por el Jefe o Analista de SIG en el **SG-P-09-F-01 Registro de Quejas, Sugerencia u Observación** y en el registro **SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias**.

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 9 de 10

Para el caso de una sugerencia, el responsable del Proceso involucrado o el Jefe del Laboratorio (SGCL) realiza la evaluación de la viabilidad de la sugerencia recibida y lo comunica al área de SIG para que se considere o no como una oportunidad de mejora a implementar. En cualquiera de los casos, el Jefe o Analista de SIG o Representante del CSC dan una respuesta al cliente o parte interesada agradeciendo la iniciativa presentada y comunicando el resultado de la evaluación realizada a su sugerencia.

7.4. Análisis de causas y establecimiento de acciones.

Para quejas procedentes, el responsable del proceso realiza el análisis de las causas que originaron la queja y establece las acciones correctivas o preventivas necesarias para evitar su repetición.

En caso del SGCL el Jefe del Laboratorio participa del análisis y revisión de la información. La toma de acciones apropiadas para la resolución de las quejas es revisada y aprobada por el jefe del SIG y/o Gerencia General en calidad de personal ajeno a las quejas. De manera que se genera una No Conformidad cuando se presenta más de una queja en el mes o cuando la queja se considere crítica o afecte otros ensayos ya realizados.

Las causas y acciones propuestas son comunicadas en un plazo máximo de 15 días hábiles al Jefe o Analista de SIG, quien lo registra en el **SG-P-09-F-01 Registro de Quejas y Sugerencias**, para su respectivo seguimiento.

El Jefe o Analista de SIG, genera una SAC, según el procedimiento **SG-P-03 Identificación de No Conformidades y Acciones a Tomar**, en caso la queja por productos se presenta en forma reiterada, es considerado como crítico o cuando el porcentaje de quejas de un mismo tipo de problema supere en un mes el 1% con respecto al total de pedidos en el mismo periodo.

En caso lo requiera el cliente o parte interesada, se le enviará el **SG-P-09-F-01 Registro de Quejas y Sugerencias**, o una Solicitud de acción correctiva con el análisis de la investigación de la queja. Asimismo, las quejas aceptadas pueden ser trasladadas a nuestros proveedores, a quienes se les contactará para definir las acciones a tomar.

El Representante del CSC o el Jefe o Analista de SIG, realizan las comunicaciones necesarias hacia el cliente o parte interesada, haciéndole saber las medidas planificadas y/o ejecutadas para la solución de la queja presentada.

Adicionalmente, el Jefe o Analista de SIG es responsable del registro de las acciones inmediatas realizadas, las acciones correctivas / preventivas planteadas y sus plazos establecidos, en el registro **SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias**.

	QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES	PROCEDIMIENTO	
		Código: SG-P-09	
		Fecha: 11-10-2024	
		Rev.: 07	Pág. 10 de 10

El registro SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias y/o el informe de la investigación del reclamo (cuando aplique a solicitud del cliente), que contienen el análisis y acciones correctivas derivadas de la investigación realizada, deberá ser revisado y validado por el Gerente del área asociada al reclamo, antes del envío y/o comunicación de este al cliente.

La validación será dando el visto bueno a través de un correo electrónico al Jefe o Analista de SIG.

7.5. Seguimiento, Verificación de las Acciones y Cierre de la queja.

El Jefe o Analista de SIG envían vía correo electrónico al área involucrada con la queja y/o sugerencia, el registro **SG-P-09-F-01 Registro de Queja y Sugerencias**, con la investigación, acciones propuestas y plazos para el levantamiento y/o solución de la queja o implementación de la sugerencia. Asimismo, realizan el seguimiento a las acciones establecidas según los plazos fijados.

Las gestiones, comunicaciones y registros generados en el proceso de atención, investigación y cumplimiento de las acciones planteadas, son recopiladas por el Analista de SIG y adjuntas al registro **SG-P-09-F-01** (manejado de forma electrónica).

Cumplido y evidenciado todas las acciones correctivas o preventivas propuestas, el Jefe o Analista de SIG da por cerrado la queja o sugerencia, registra las verificaciones y las fechas respectivas en **el SG-P-09-F-01 Registro de Quejas y Sugerencias**. Asimismo, actualiza con los datos respectivos el registro **SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias**.

Adicionalmente y en caso de solicitarlo, el cliente o parte interesada podrá asistir el día de la verificación de las acciones implementadas o en su defecto solicitar una fecha luego del cierre de la queja para efectuar una verificación que se realizará por el personal que la empresa designe.

Siempre que sea requerido, el Jefe o Analista de SIG notifica a quien presentó la queja, el cierre de su tratamiento adjuntando el **SG-P-09-F-01 Registro de Quejas y Sugerencias**.

8. Registros

- SG-P-09-F-01 Registro de Quejas y Sugerencias.
- SG-P-09-F-02 Seguimiento de Quejas y Sugerencias.
- Solicitud de Acción Correctiva (SAC).
- Correos de gestión, registros de comunicación y levantamiento de la queja o sugerencia.

9. Anexos

N.A.