

ESTIMADO CLIENTE:

Gracias por contactarnos, su comunicación es importante para SISTEMAS TERMODINÁMICOS y será tratada con prioridad en nuestro **Sistema de Gestión**.

ETAPAS DE ATENCIÓN DE QUEJAS	DESCRIPCIÓN
<pre> graph TD A[1.Recepción de la Queja] --> B[2.Registro de la Queja] B --> C[3.Evaluación de la Queja] C --> D{PROCEDENTE?} D -- SI --> E[4.Comunicar decisión y acciones a tomar al cliente ó PI**] D -- NO --> F[4.Comunicar decisión al cliente ó PI**] E --> G[5.Seguimiento de la Queja] F --> H[6. Cierre de la Queja] G --> H </pre>	<p>1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA: Puede enviarnos todas sus inquietudes o quejas a: ventas@sistemastermodinamicos.com, con copia a mantenimiento@aemaperu.com o llamar al número (01) 348-9945. Le brindaremos una respuesta inicial (acuse) dentro de 24 horas útiles.</p> <p>2. REGISTRO DE LA QUEJA: Todas las quejas se registran en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>3. EVALUACIÓN DE LA QUEJA: Investigación El laboratorio recopilará y verificará toda la información sobre la queja para una investigación adecuada. Validación de la queja Si la queja es “PROCEDENTE” se tomará acciones inmediatas, aplicando nuestro Procedimiento de Gestión de Quejas y, si se relaciona a resultados de ensayo, se analizará(n) la(s) causa(s) y se propondrán acciones correctivas que aseguren que el evento no vuelva a ocurrir.</p> <p>4. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN y ACCIONES El Coordinador de Logística comunicará sobre la decisión y acciones dentro de un plazo máximo de 3 a 4 días útiles, contados desde la recepción de su queja. QUEJA PROCEDENTE: Se comunicará al cliente las acciones para solucionar la queja. QUEJA NO PROCEDENTE: Se comunicará al cliente el motivo de la decisión.</p> <p>5. SEGUIMIENTO DE LA QUEJA Es un proceso continuo y le facilitaremos información sobre el progreso de la atención de la queja y resultados del tratamiento.</p> <p>6. CIERRE DE LA QUEJA QUEJA PROCEDENTE: La queja está “cerrada” con la comunicación de la solución brindada al cliente o parte interesada (Ver punto 4) y procurando obtener su conformidad. QUEJA NO PROCEDENTE: La queja está “cerrada” con la comunicación brindada al cliente o parte interesada (Ver punto 4).</p> <p>**PI= Parte Interesada</p>

Elaborado Por: Gestor del Sistema	Revisado Por: Gerente de Servicios	Aprobado Por: Gerente General
--------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------