

Código del documento: PG-06 Versión: 1

Fecha de emisión: 20/08/2021 Página 1 de 4

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	20/08/2021	Primera versión controlada

REVISIONES Y APROBACIONES

		Firma
	Marianela Tenorio	
Elaborado por:	Gestora de Calidad de Seléctrica	
Elaborado por.	Adrián Carrasco	
	Gestión del Talento	
Revisado por:	Edgar Vega	
Revisado por.	Director General de Seléctrica	
Aprobado por:	Mariano Solís Vargas	
Aprobado por:	Co-Director Ejecutivo de Seléctrica y GT de la UVIE	



Código del documento: PG-06 Versión: 1 Fecha de emisión: 20/08/2021 Página 2 de 4

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer todas las actividades que se deben realizar para dar trámite y seguimiento adecuado a las quejas y sugerencias que reciba Seléctrica.

2. Alcance

Este documento debe ser seguido por todo el personal de Seléctrica cada vez que se presente una queja o sugerencia de parte de un cliente u otra parte interesada.

Dado que Seléctrica está comprometida con la mejora continua y con la satisfacción a sus clientes procesa todas las quejas relativas a sus actividades, estén éstas directamente relacionadas con los servicios de verificación de la UVIE o no.

3. Documentos de Referencia

Requisito 7.5 y 7.6 de la norma INTE-ISO/IEC 17020:2012.

https://selectrica.net/pg-06-fr-01-formulario-de-quejas/

https://selectrica.net/pg-06-fr-02-formulario-de-sugerencias/

PG-10, Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades

1. Definiciones

Cliente: organización a quien Seléctrica le ejecuta u ofrece un servicio.

Partes interesadas: entiéndase, además de los clientes, a miembros de la Junta Directiva de Seléctrica, representantes del CFIA y del CIEMI, MEIC, Ministerio de Salud, proveedores, comunidad, otras entidades regulatorias, etc.

Queja: es la expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por un cliente u otra parte interesada a Seléctrica, relacionada con las actividades que ejecuta y para la que se espera una respuesta.

Sugerencia: es un consejo o una propuesta que formula un cliente u otra parte interesada para el mejoramiento de los servicios prestados por Seléctrica.

2. Responsabilidades

La responsabilidad principal para el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento es de la Gestora de Calidad, quien se asegura de que las quejas y sugerencias que se reciban sean registradas, analizadas y gestionadas de acuerdo con la magnitud del problema o situación detectada y asegurando que las decisiones al respecto sean objetivas y no discriminatorias.



Código del documento: PG-06 Versión: 1 Fecha de emisión: 20/08/2021 Página 3 de 4

Seléctrica, a través de su Co-Director Ejecutivo y Gerente Técnico de la UVIE, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas relacionadas con las actividades de verificación.

3. Metodología

3.1 Recepción y atención de la queja o sugerencia

- 3.1.1 Este procedimiento y los formularios para el registro de quejas (https://selectrica.net/pg-06-fr-01-formulario-de-quejas/) y para el registro de sugerencias (https://selectrica.net/pg-06-fr-02-formulario-de-sugerencias/) están accesibles a cualquier parte interesada por medio de la página Web https://selectrica.net para toda aquella persona que requiera tramitar alguna queja o sugerencia.
- 3.1.2 Cuando el interesado en tramitar la queja o sugerencia requiere ayuda para gestionarla en el Web de Seléctrica, cualquier colaborador de la empresa puede asistirle y registrar los datos del interesado y la información correspondiente al asunto que quiere comunicar.
- 3.1.3 Las quejas o sugerencias que sean registradas por medio de la página Web de Seléctrica son recibidas por la Gestora de Calidad a través de correo electrónico. A la persona que coloca la queja o sugerencia se le facilita una dirección de correo electrónico al cual puede enviar información adicional si fuese necesario.
- 3.1.4 La queja o sugerencia debe tramitarse de acuerdo con los siguientes pasos:
 - La Gestora de Calidad es la responsable de velar por el registro adecuado de las quejas y sugerencias, desde la recepción hasta la solución final.
 - La Gestora de Calidad debe confirmar si la queja o sugerencia procede o no, es decir si la queja o sugerencia está relacionada con las actividades de Seléctrica.
 - Cuando la persona que gestionó la queja o sugerencia registra su correo electrónico, el sistema le envía un correo de respuesta indicando que su queja ha sido recibida y que será contactada para informarle del tratamiento de ésta.
 - La Gestora de Calidad junto con alguno de los Co-Directores Ejecutivos, designan al responsable de reunir y verificar toda la información necesaria, para llegar a una decisión no discriminatoria y objetiva sobre la queja o sugerencia. Al definir a este responsable se tiene el cuidado de asignar a una persona que no haya participado directamente en las actividades de verificación, si fuera el caso, que dieron origen a la queja en cuestión.
- 3.1.5 La Gestora de Calidad crea en Asana, dentro del tipo de proyecto QUEJAS o SUGERENCIAS, según corresponda, una tarea (identificada con el nombre del solicitante y un número consecutivo), para el(los) responsable(s) asignado(s) de la investigación de la queja o sugerencia, y de las decisiones sobre las acciones a tomar para darles respuesta.



Código del documento: PG-06 Versión: 1 Fecha de emisión: 20/08/2021 Página 4 de 4

3.2 Trámite de la queja o sugerencia

- 3.2.1 El(los) responsable(s) asignado(s) debe(n) reunirse con las personas involucradas para investigar los hechos que llevaron a la generación de la queja o sugerencia en cuestión.
- 3.2.2 El(los) responsable(s) asignado(s) debe(n) analizar todos los elementos de causa para determinar si la queja o sugerencia requiere corrección, acción correctiva y/o acción preventiva. Se debe aplicar el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades (PG-10) cuando sea necesario. Si solo se requieren correcciones, éstas se registran directamente en la tarea creada en ASANA.
- 3.2.3 Una vez finalizada la tarea en Asana, el responsable asignado le informa a la Gestora de Calidad.

3.3 Informar a la parte interesada que interpuso la queja o sugerencia

3.3.1 Cuando se tengan los resultados de las decisiones y acciones derivadas de las quejas o sugerencias, siempre que sea posible, éstas deben ser comunicadas por la Gestora de Calidad a la parte interesada, según los datos de contacto suministrados.