



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	 MSE DEL PERÚ E.I.R.L. RUC 20607796816 Catherine L. Sanchez Jarecca SUPERVISOR DE OPERACIONES	 MSE DEL PERÚ E.I.R.L. RUC 20607796816 Cesar Atencio Llanos GERENTE GENERAL
Mario Contreras Tello Supervisor SSOMA	Catherine Sanchez Jarecca Supervisor de Operaciones	Cesar Atencio Llanos Gerente General
Fecha: 10-01-2026	Fecha: 12-01-2026	Fecha: 13-01-2026

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

1. OBJETIVO

Establecer un proceso claro y eficiente para la recepción y gestión de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de clientes y partes interesadas, asegurando una respuesta oportuna y efectiva.

2. ALCANCE

Aplica para la atención de todas las quejas, sugerencias y reclamos que sean decepcionadas en los procesos de la organización.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

4. RESPONSABILIDADES

Gerente General

- Supervisión y dirección estratégica del proceso de QRS.
- Tomar decisiones finales en casos complejos o sensibles.
- Asegurar la mejora continua y la integración de las lecciones aprendidas.
- Monitorear la eficacia y eficiencia del proceso de QRS.

Asistente Administrativo

- Registro y clasificación inmediata de todas las QRS.
- Comunicación inicial y seguimiento con los clientes.
- Investigación preliminar y preparación de borradores de respuestas.
- Documentación de las resoluciones y retroalimentación para análisis.

Coordinador SIG

- Asegurar la alineación del proceso de QRS con los estándares del SIG.
- Análisis de tendencias y correlación con indicadores del SIG.

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

- Supervisión de implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Informar a la alta dirección sobre el impacto de las QRS en el SIG.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. Definiciones

- **Queja:** Insatisfacción de un cliente sobre un servicio o producto, esperando respuesta, pero no compensación.
- **Reclamo:** Demanda formal por servicio o producto deficiente, requiriendo acción correctiva y posiblemente compensación.
- **Sugerencia:** Recomendación de un cliente para mejorar servicios, productos o procesos.
- **Cliente:** Hace referencia a una persona o ente que solicita los servicios a MSE DEL PERU E.I.R.L.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del Cliente:** Grado en el que el cliente percibe el cumplimiento de sus requisitos.
- **Acción Correctiva:** Medida para eliminar causas de no conformidades identificadas por quejas o reclamos.
- **Registro de QRS:** Documentación de todas las quejas, reclamos y sugerencias, incluyendo detalles y acciones tomadas.
- **Retroalimentación del Cliente:** Opiniones de clientes sobre su experiencia, satisfacción y sugerencias de mejora

Abreviaturas

- **CSIG:** Representante de la Dirección

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **QRS:** Queja, Reclamo y Sugerencia

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Condiciones Generales

El sistema de gestión de calidad implementado en MSE DEL PERU E.I.R.L, busca generar mayor confianza y atención, ofreciendo servicios con calidad y responsabilidad.

Como mecanismo de verificación y mejora continua de la calidad del servicio brindado, la empresa pone a disposición de sus usuarios diversos canales oficiales para la recepción, atención y seguimiento de sugerencias, quejas y reclamos.

Para tal efecto, se encuentran habilitados los siguientes medios de comunicación:

- **Canal de denuncias:** <https://mse-peru.com/denuncias/>
- **Línea de atención al usuario:** 939 102 090
- **Correo electrónico corporativo:** denuncias@mse-peru.com
- **Libro de Reclamaciones Virtual:** <https://mse-peru.com/libro-de-reclamaciones/>

Todos los requerimientos recibidos a través de estos canales serán atendidos de manera oportuna, confidencial y conforme a los procedimientos internos establecidos por la empresa, garantizando un tratamiento adecuado y el seguimiento correspondiente hasta su cierre.

6.2. Recepción de la Queja, Reclamo o Sugerencia

Todos los clientes podrán manifestar su percepción acerca los productos y servicio ofrecidos por la empresa, por medio de los siguientes mecanismos: E-mail, carta personalizada, telefónica, WhatsApp o presencialmente en la oficina, de igual manera el personal que labora en la empresa MSE DEL PERU, podrá realizar sus quejas reclamos o algún tipo de acoso laboral mediante este medio

En el caso de las encuestas de satisfacción al cliente, si en la evaluación del cliente uno de los criterios salió de regular para abajo se considerará el tratamiento como una

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

queja del cliente, también se considerarán las observaciones que se hagan en esta encuesta según sea el tipo (queja, reclamo o sugerencia).

6.3. Análisis de las quejas, reclamos y sugerencias

Cada responsable que recepciona QRS, deberá analizar el contenido de cada solicitud y deberá dar respuesta al cliente dependiendo el tipo de solicitud y el trámite que se deba realizar.

6.4. Respuesta y seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias

En cuanto a la respuesta de la queja, reclamo o sugerencia que debe generarse para la parte interesada, se tienen en cuenta las razones por las cuales la presentaron y de acuerdo a ella se toma la acción requerida; por ejemplo: reembolsos, sustitución, información, compensación, disculpas o muestras de buena voluntad e indicación de los cambios realizados inherentes a la inconformidad.

El Administrador o el Gerente General dependiendo el caso, deberán dar respuesta al cliente a través de un oficio. Dicha información debe contener las acciones o decisiones tomadas para evitar que nuevamente suceda lo planteado en la inconformidad, este modelo se debe ajustar o puede ser modificado según las necesidades. Una vez dada la respuesta a la parte interesada, preferiblemente debe quedar registro de su aceptación por medio de la firma de recibido. Si no está de acuerdo con las acciones tomadas, se deben presentar nuevas alternativas hasta que se tome una alternativa apropiada que no afecte al cliente.

El seguimiento comprende desde el momento en que es enviada la respuesta a la inconformidad, hasta el cumplimiento de la alternativa tomada. Es importante dar solución dentro del tiempo programado, máximo treinta días hábiles desde la fecha de radicación de la carta o sugerencia, para esto el asistente administrativo debe verificar en el registro la fecha máxima en la cual se da respuesta.

Cuando así lo requiera, las personas encargadas del sistema de gestión se deben reunir y analizar las quejas recibidas en el mes, el seguimiento y las acciones tomadas frente a estas y si fueron eficaces para eliminar la causa que las provocó.

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

NOTA: Siempre que se tenga contacto con cliente, se debe tener en cuenta los elementos básicos de atención como lo son: la cordialidad, el respeto, el uso moderado de la voz, la escucha y la comprensión.

No se debe olvidar que para el caso del cliente todo empleado, contratista o afiliado a la empresa es un representante de la organización y un mal comportamiento o atención puede significar la perdida de este, todos los clientes sin excepción son importantes y por ello debe haber departe de todos los integrantes de la organización un especial esmero en la atención que se les brinda.

6.5. Clasificación de las respuestas de las quejas, sugerencias y reclamos

La pertinencia de conservar evidencias de las solicitudes de los usuarios estará condicionada a la siguiente clasificación:

- Impacto alto: Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique el incumplimiento total de un requisito establecido con el cliente. (Requiere evidencia del tratamiento)
- Impacto medio: Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique el incumplimiento parcial de un requisito establecido con el cliente y que puede ser resuelto de manera inmediata. (No requiere evidencia)
- Impacto leve: Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique falta de claridad en la comunicación de los requisitos y que pueden ser resueltas de manera inmediata por medio de la confirmación de los mismos. (No requiere evidencia).

Esta clasificación podrá ser aplicada para todas las solicitudes que lleguen por cualquier medio. "Telefónicamente, carta personalizada, e-mail o personalmente"

6.6. Pertinencia de las Acciones Correctivas producto de las QRS

Será necesario establecer acciones correctivas para aquellas quejas, reclamos o sugerencias que hayan sido catalogadas como de alto impacto, para tal efecto se deberá seguir las disposiciones establecidas en el procedimiento **SIG-PRO-03 Acciones Correctivas y Preventivas SNC**.

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CÓDIGO: SIG-PRO-05

VERSIÓN: 02

FECHA: 13-01-2026

7. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
SIG-FT-11 REGISTRO DE ATENCION A QUEJAS,RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CSIG /JSSOMA	01 año	Almacenamiento en una ruta electrónica por tiempo indefinido

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
01	Versión inicial	13-01-2026
02	Se añadió canal web de denuncias y libro de reclamaciones	05-08-2026

Advertencia: Las copias impresas de este documento son **Copias No Controladas**. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.