



CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Larisa Pérez Díaz NOMBRE	Lic. Laura D. Flores Lozano NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Director Administrativo PUESTO	Director General PUESTO

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Modificación del formato PSGI-05/F-02 Concentrado de quejas de cliente, se incluye el número de folio.	02	21.ABR.23
Integración de documentos de referencia, definiciones, responsabilidades	01	09.AGO.22
Creación y emisión del procedimiento.	00	01.ABR.20

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir los lineamientos a seguir para la atención de quejas de clientes de CONSERFLOW.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplica al área del sistema de gestión integral, ventas, calidad y todas las áreas involucradas en la fabricación y servicios ofrecidos por CONSERFLOW.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental

DEFINICIONES

Cliente: Persona que utiliza o compra bienes y servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Queja: Reclamación o protesta que se hace a causa de un desacuerdo o inconformidad. Es una manifestación o notificación de hechos realizados

Acciones correctivas: Es aquella emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir

Análisis: Examen detallado de una cosa para conocer sus características, cualidades o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

**RESPONSABILIDADES****Quién reciba la queja del cliente:**

- Deberá notificar al Administrador del SGI para realizar el registro debido.
- Darle la atención debida al cliente.

Administrador del SGI:

- Recibir la queja del cliente
- Documentar y analizar la queja
- Direccionar al departamento debido, para la resolución de la queja.
- Realizar Acción Correctiva cuando aplique.
- Dar respuesta al cliente.

Departamentos involucrados

- Verificar las razones de la queja del cliente y si aplica con el alcance.
- Realizar las acciones para resolver la queja cuando aplique.
- Realizar el análisis de la acción correctiva cuando aplique.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Responsable del SGI/ Responsable del área	<p>1. RECEPCIÓN DE QUEJA</p> <p>En CONSERFLOW estamos preocupados y atentos a las necesidades, expectativas y percepción de nuestros clientes, por lo cual, se tiene establecido como medio de recepción para las quejas de nuestros clientes, los correos electrónicos y números telefónicos de nuestras instalaciones.</p> <p>La queja deberá ser remitida en caso de no estar copiado, al responsable del SGI, quién es el responsable del seguimiento de las acciones.</p> <p>Es responsabilidad del personal que tiene contacto directo con el cliente, hacer mención de los medios de comunicación en los cuales puede hacer llegar sus quejas. Es importante que todos los altos mandos de la organización conozcan este procedimiento y el actuar en caso de recibir una queja.</p> <p>Para la recepción de quejas, se cuenta con el <i>Reporte de queja del cliente (PSGI-05/F-01)</i>, el cual plasma la información necesaria para la atención oportuna de la queja, así mismo, si el cliente maneja su propio formato, el responsable del SGI, deberá verificar que el cliente está proporcionando la información requerida para la atención oportuna, de lo contrario deberá solicitar la información faltante al cliente.</p> <p>Los folios de las quejas serán asignados por el Administrador del SGI y se reiniciarán al inicio de cada año. Las quejas recibidas se registran en el formato Concentrado de quejas del cliente (PSI-05/F-02), la información generada es una entrada para Revisión por la Dirección.</p>	<p>Reporte de queja del cliente (PSGI-05/F-01)</p> <p>Concentrado de quejas del cliente (PSGI-05/F-02)</p>
Responsable del SGI/ Responsable del área	<p>2. ANÁLISIS DE LA QUEJA</p> <p>El análisis y el establecimiento de las acciones para la atención de la queja es realizado por el responsable SGI en conjunto con el equipo de trabajo que deberá estar involucrado para la resolución y atención de la queja, así como, determinar la premura de atención de esta, dependiendo la gravedad de la queja.</p>	
Responsable del SGI/ Responsable del área	<p>3. CORRECCIONES</p> <p>Dependiendo la naturaleza de la queja de los clientes, el responsable del SGI, deberá determinar junto con un equipo de trabajo, previa autorización de la dirección general, las correcciones a tomar, estas pueden ser entre otras: aceptar una devolución, remplazar producto, cambiar material, remplazar al personal de servicios u otras. Esta información deberá quedar claramente plasmada en el <i>Reporte de queja del cliente (PSGI-05/F-01)</i> indicando la acción correctiva levantada.</p>	Reporte de queja del cliente (PSGI-05/F-01)



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Responsable del SGI/ Responsable del área	<p>4. ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>Una vez realizadas las correcciones, el equipo de trabajo seleccionado previamente, deberá realizar un análisis de causas, de acuerdo con el formato de <i>Reporte de Acciones Correctivas (PSGI-06/F01)</i>, estableciendo el análisis de la causa raíz, las tareas a realizar para minimizar los riesgos de que esta problemática se vuelva a suscitar, las personas responsables de cada tarea, y el seguimiento de la misma.</p> <p>Al término de dicho análisis y de haber concluido los compromisos establecidos, así como, la evidencia objetiva de su cumplimiento deberá ser compartida al cliente por medio del receptor de la queja y/o el Administrador del SGI, el cual, deberá obtener los comentarios y el nivel de satisfacción con respecto a las medidas tomadas, en caso de continuar presente la insatisfacción, el responsable del SGI, el responsable de Soluciones y Costos y la dirección General, evalúan si es posible ofrecer un nuevo plan de acción o se considera cerrada la queja y se asume el nivel de insatisfacción generado.</p>	Reporte de acciones correctivas (PSGI-06/F-01)

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PSGI-05/F-01	<i>Reporte de queja del cliente</i>	00	3 año en físico / Digital sin caducidad
PSGI-05/F-02	<i>Concentrado de quejas del cliente</i>	01	3 año en físico / Digital sin caducidad