



**MAXAN**<sup>®</sup>  
Certificación

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

*Versión vigente no. 05  
Fecha: 01 de marzo de 2022*

ELABORÓ

---

Roberto Carlos Serrano Flores  
Director del SGC

REVISÓ

---

Verónica Ocaña Ávila  
Directora General

AUTORIZÓ

---

Verónica Ocaña Ávila  
Directora General

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología a través de la cual se deberá gestionar el tratamiento de las quejas, para poder atenderlas de manera oportuna y expedita, analizarlas para evitar su recurrencia y otorgar opciones de solución al cliente.

## 2. ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica a todas las actividades realizadas para la gestión adecuada de quejas, que va desde la recepción, comunicación, análisis, tratamiento y seguimiento a la implementación de acciones para mitigar las quejas.

## 3. REFERENCIAS

- Norma ISO/IEC 17065:2012, NMX-EC-17065-IMNC-2014
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015

## 4. DEFINICIONES

- **Queja o reclamo:** Es la denuncia respecto a conductas irregulares de los representantes de la organización o incumplimientos de la organización con respecto a sus productos, acuerdos establecidos con el cliente, incumplimientos a contratos, etc. Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación de cualquier servicio.
- **Sugerencias:** Es la propuesta, idea o indicación que se ofrece o presenta con el objetivo de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con los servicios o productos.
- **Solución a quejas o reclamos:** La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta en 3 días máximo posteriores a la fecha de la recepción.

## 5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

### 5.1 Es responsabilidad de la Dirección de Operaciones:

- La aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente.

**5.2 Es responsabilidad de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad:**

- Realizar el contacto con el cliente
- Análisis y categorización de la queja.
- Atender la queja.

**6. DESARROLLO**

**6.1** Las **quejas** de los clientes son obtenidas a través de la retroalimentación de los registros de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas por la Dirección de Operaciones vía telefónica o a través del Formulario de Recepción de Quejas que está disponible en la página web de MAXAN Certificación Las quejas recibidas deben ser transmitidas a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de manera inmediata.

**6.2** La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad se debe comunicar con el cliente para informarle que su queja ha sido recibida, ofrece la disculpa respectiva a nombre de MAXAN Certificación y la promesa que será atendido de acuerdo a este procedimiento, en un tiempo razonable y será comunicado de las acciones que serán realizadas.

**6.3** Las quejas una vez son recibidas, deben ser analizadas en el **Formato de Seguimiento a Quejas**, por el/la Director/a del Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con el responsable del proceso donde se originó la queja para:

Categorizar el problema

- Analizar si se habían presentado problemas similares y no habían sido comunicados por el cliente.
- Evaluar la severidad y el impacto de la queja.

**6.4** Una vez que se ha analizado la queja, se deben proponer las acciones que serán tomadas de manera inmediata, así como los responsables de realizarlas.

- 6.5** El responsable asignado, se debe comunicar con el cliente para informarle las acciones y el periodo en que se realizarán, obtiene retroalimentación sobre la percepción de la cliente relacionada con la solución ofrecida.
- 6.6** Adicionalmente, se debe determinar la necesidad de realizar una Acción Correctiva derivada de la queja, en caso afirmativo, se debe registrar el número de asignación de la Acción Correctiva, así como la fecha en que se requiere inicien las acciones y la fecha máxima para que finalicen.
- 6.7** Una vez que se hayan realizado las acciones, se debe aplicar una encuesta de satisfacción para conocer el grado de satisfacción que el cliente tiene con respecto a la solución de su queja.
- 6.8** La resolución de la queja debe continuarse hasta que se agoten las opciones o el cliente quede satisfecho.
- 6.9** El/la Director/a de Sistema de Gestión de la Calidad, registra el control de queja, para indicar las acciones tomadas, la fecha, el responsable y las observaciones. Las observaciones deben proporcionar detalles de la Acción Tomada, de modo que se permita la trazabilidad de cada acción.

## 7. ANEXOS

- Formato de seguimiento a quejas

## 8. DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento está disponible de forma documental en Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y en intranet de la empresa.

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
00	15 de noviembre de 2016	Versión inicial del Procedimiento
01	3 de mayo de 2019	Cambio al apartado Elaboró y Revisó.

Versión	Fecha	Descripción de Cambios
02	2 de diciembre de 2019	Cambio de imagen institucional y actualización de versión y fecha.
03	18 de octubre de 2020	Cambio del titular de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
04	04 de mayo de 2021	Se eliminó el logo de la EMA en la hoja membretada.
05	01 de marzo de 2022	Cambio en el titular de la Dirección del SGC.

**FIN DEL DOCUMENTO.**