

**Objetivo:**

Atender y dar soluciones a los reclamos que el cliente requiera a causa de alguna insatisfacción en el servicio ofrecido.

**Alcances:**

Todos los responsables de área de todos los procesos.

**Responsables:**

Gerente Técnico

**Registros:**

Código Interno	Título del Registro
PPC-07.F01	Reporte de Atención a Quejas
PPC-07.F02	Reporte de Cierre de Queja

**Generalidades:**

En este procedimiento se documentan los procedimientos a seguir para la recepción, validación, seguimiento y cierre de quejas

**1 Referencias**

Ley de la infraestructura de la calidad, Artículo 163 y 164.

**2 Definiciones**

**Queja** Reclamación que se hace por una inconformidad o desacuerdo respecto algo o alguien en específico

**Caso** Documento en el cual se emite un reclamo o solicitudes internas.

**Queja por aplicación de pagos** Insatisfacción por errores u omisiones en la aplicación de pagos, afectando al cliente.

**Queja por Atención al Cliente** Insatisfacción por errores o no entregados en tiempo y forma en facturas, resultados de laboratorio, documentos u otros.

**Queja por Puntualidad** Insatisfacción del cliente por no llegar a la hora acordada y esto le causa retrasos al cliente.

**Quejas por pruebas de Laboratorio** Cuando el cliente se encuentra insatisfecho por una mala ejecución de métodos de prueba, falta de equipo y atraso en la entrega de los reportes de resultado al cliente.

**Queja generalizada** Cuando el cliente expide un disgusto por más de dos motivos y no se pueda catalogar solo como un tema, es decir si el cliente no está a gusto con el servicio, no esté de acuerdo con los resultados, falta de puntualidad, errores en facturas, etc.

**Queja por actitud** Cuando el cliente manifiesta un desacuerdo respecto a la persona o personas que le dan el servicio, puede ser alguna actitud del personal que al cliente no le parezca o piense que le afecta de alguna forma, dañando el servicio, el producto o los bienes del cliente.

**Sub Caso** Inconformidad del cliente respecto al tiempo, modo o resolución de una queja reiniciando nuevamente el flujo de atención.

## 2 Metodología

### 2.1 Recepción de la queja

Los reclamos se podrán hacer ya sea por vía de fuente directa o indirecta.

El tiempo de atención para la visita será de dos días hábiles llevando el registro PPC-07.F01 "Reporte de atención a Quejas" para dar seguimiento hasta su cierre si es que aplica después de la validación.

#### 2.1.1 Quejas de Fuente Directa

Estos reclamos se podrán hacer ya sea por vía telefónica o vía física; el Gerente técnico le dará seguimiento, levantará el reporte y en el menor tiempo posible (no más de 10 días naturales) se le brindará solución.

El Gerente Técnico deberá pedir al cliente que documente la queja vía correo electrónico para poder recopilarla como registro al correo electrónico [info@accycsa.com.mx](mailto:info@accycsa.com.mx)

#### 2.1.2 Quejas de Fuente Indirecta

Cuando el cliente manifieste algún reclamo por escrito (medio electrónico o formato), se le hará llegar al Gerente técnico y se pondrá en contacto con el cliente de manera inmediata para dar seguimiento a la queja.

Los reclamos pueden llegar a ser por actitud del personal del laboratorio, atención al cliente, condiciones generales, errores en el servicio, desacuerdos de resultados, entre otros.

La identificación de la queja se realiza de la siguiente forma:

Q-NN-PC-CC

Donde:

Q = Indicador que define a la identificación como una queja.

NN = Número consecutivo de la queja de la planta donde se suscita.

PC = Número de Planta.

CC = Número de Cliente que informa la queja.

### 2.2 Atención de la Queja

Una vez el Gerente técnico haya recepcionado la queja procederá a analizarla y verificará si efectivamente surge de actividades del laboratorio, la aceptación o rechazo de la queja es a criterio del Gerente Técnico y se basará en los trabajos realizados.

En caso que se rechaze la queja se notificará al cliente por medio electrónico las razones por las cuales no procede y en el caso en el que si aplique se abrirá un Reporte de atención a quejas conforme al anexo PPC-07.F01 en la cual se describirá la queja atendida y se registrarán las actividades y notas realizadas durante la estancia en campo o en el diálogo con el cliente.

El seguimiento de la queja se dará por medio del procedimiento PPC-08 "trabajos no conformes" en caso que aplique y posteriormente se cerrará con una acción correctiva

El tiempo destinado para el seguimiento y la solución a un reclamo será no mayor a 10 días en cumplimiento con el artículo 163 y 164 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

### 2.3 Cierre de la Queja

Las soluciones que brinde la Gerencia técnica se registrarán en el anexo PPC-07.F02 "Reporte de cierre de quejas" en la cuál se darán a conocer los acuerdos y compromisos a los cuales el laboratorio estará sujeto para retribuir la falta cometida

Se deberá brindar al cliente el correspondiente reporte de atención a quejas con el reporte PPC-07.F02 "Reporte de Cierre de Queja" donde por último, lo firmarán ambas partes reconociendo el cliente que esta satisfecho con la atención y solución brindada del reclamo y en caso que disponga anotará sus comentarios acerca del servicio brindado.

### 2.4 Análisis estadístico

Se redacta un reporte estadístico de manera semanal y mensual, donde se evalúan los reclamos que se tienen con la finalidad de encontrar mejoras y disminuir posibles reclamos a futuro.

## 3. Control de Cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	01/Junio/2022	Documento de nueva creación

*Documento elaborado para Los Laboratorios pertenecientes a la empresa Azul Cementos Concretos y Construcciones S.A. de C.V. con responsabilidad legal a nombre de Edgar Salvador Mendoza López.*