



• **SIMERSA** •

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO:

SIM-PR-06

FECHA DE EDICIÓN:

2022-01-24

NÚMERO DE REVISIÓN: 03

2022-01-24

ATENCIÓN DE QUEJAS

Elaboró	Revisó/Aprobó
Nombre: Marina Rivera Zarazas	Nombre: Edgardo Martínez Méndez
Puesto: Gerente de Gestión de Calidad	Puesto: Gerente General
Fecha: 2022-01-24	Fecha: 2022-01-24
Firma: 	Firma: 

OBJETIVO. Establecer la metodología que se seguirá para identificar las causas que originaron una queja o una reclamación, además de establecer las acciones correctivas y preventivas.

ALCANCE. Cualquier queja o reclamación manifestada.

POLITICA.

1. El GC dará respuesta a cualquier queja presentada en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
2. Ninguna queja deberá quedar sin respuesta o solución.
3. Aquella queja que tenga fundamento se le deberá establecer una acción correctiva
4. Toda queja será atendida conforme el procedimiento establecido para ello.
5. A todas las quejas se les dará seguimiento una vez establecidas las acciones correctivas.

RESPONSABLES Y METODOLOGÍA.

Gerente General (GG)

Gerente de Gestión de Calidad (GC)

Gerente Administrativo (GA)

1. El receptor de la queja la registra en bitácora de quejas (Libreta).
2. El receptor de la queja informa a su jefe inmediato, el cual junto con el GC determinan si la queja procede como tal o solo queda como comentario o un malentendido.
3. De no proceder como queja el GC informa a GA para que se ponga en contacto con el cliente y disipe sus dudas al respecto de la queja.
4. Si la queja procede como tal, GA documenta la misma en el REGISTRO DE QUEJAS SIM-FT-10. Recopila toda la Información necesaria para darle solución y aplica las acciones correctivas necesarias tal como lo indica el procedimiento SIM-PR-08.
5. El GA verifica el motivo de la queja y establece las acciones correctivas, responsables y fechas de implantación según lo descrito en el procedimiento SIM-PR-08.
6. El GA informa a GC las acciones tomadas para su posterior verificación de seguimiento eficaz.
7. El GA informa al cliente las acciones tomadas para solucionar su queja.
8. GC da seguimiento a las acciones tomadas con los responsables asignados y cuando han sido efectivas da por cerrado el estado de las quejas.
9. Cuando las quejas o reclamaciones han sido cerradas el GA se comunica con el cliente para verificar que el problema no haya vuelto a suceder.
10. Los registros generados de la queja y evidencias son resguardados por el GC.

DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

NA

CONTROL DE CAMBIOS

No. revisión	Sección afectada	Modificación	Fecha
01	Todo	Se mejora la redacción para mayor comprensión.	2014-02-14
02	Ninguna	Revisión periódica	2018-01-24
03	Todo	Cambio de imagen	2022-01-24