

Procedimiento:	TRATAMIENTO DE QUEJAS
Código:	P-414-DG-002



1. **OBJETIVO:**  
Gestionar de manera óptima una queja de cualquier índole, tanto para resolver el motivo de la queja, como para corregir el proceso interno.
2. **ALCANCE:**  
Departamentos Operativos  
Calidad  
Dirección de Operaciones  
Dirección General
3. **RESPONSABILIDADES:**  
El coordinador de calidad es responsable de recibir y darle curso a las quejas.  
Colaboradores deberán seguir lo establecido en el procedimiento.  
Director General es responsable de supervisar la implementación de este procedimiento.  
Director de Operaciones es responsable de atender y resolver las quejas.
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**  
Norma NMX-R-026-SCFI-2016  
SCC: Perfil del Agente Aduanal  
P-414-DG-001 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas  
P-41-DG-001 Revisión Gerencial  
P-414-DG-002-F01 Reporte de quejas.
5. **DEFINICIONES:**  
OEA: Operador Económico Autorizado  
SCC: Socio Comercial Certificado
6. **PROCEDIMIENTO:**
  - 6.1. Recepción de la queja:
    - 6.1.1. Cualquier colaborador de la empresa que reciba una queja del cliente, o que emita una queja propia (podrá ser anónimo) deberá documentarla a través del reporte de quejas P-414-DG-002-F01 y canalizarla al coordinador de calidad para iniciar el tratamiento y seguimiento requerido.
  - 6.2. Acuse de recibo:
    - 6.2.1. La persona que recibió la queja confirma por escrito o telefónicamente al cliente o empleado la recepción de su queja.
  - 6.3. Tratamiento:
    - 6.3.1. El coordinador de calidad enviará la queja al director de operaciones para su atención y seguimiento. Generará una acción correctiva o preventiva de acuerdo a procedimiento P-414-DG-001 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas.
  - 6.4. Evaluación Inicial:
  - 6.5. El director general o de operaciones evaluará la magnitud de la queja ya sea para emitir una respuesta inmediata al cliente o empleado, así como para investigar a fondo las causas que originaron la queja y su posible solución.
  - 6.6. Investigación:
    - 6.6.1. Cuando la queja del cliente amerita una investigación, el director de operaciones convocará a las partes involucradas en la problemática de la queja para determinar una solución a la misma. Este proceso no debe durar más de una semana.
  - 6.7. Respuesta a la queja:
    - 6.7.1. Una vez resuelta internamente la queja, el director de operaciones emitirá una respuesta a la queja en conjunto con el coordinador de calidad.
    - 6.7.2. El director general o quien él designe notifica al cliente la respuesta a su queja.
  - 6.8. Comunicación de la decisión y cierre de la queja:

Procedimiento:	TRATAMIENTO DE QUEJAS
Código:	P-414-DG-002



- 6.8.1. El coordinador de calidad se comunica telefónicamente o por escrito con el cliente o empleado para cerciorarse que la respuesta a su queja cumple su expectativa de servicio. Si la respuesta es satisfactoria, se dará por terminado este proceso, cerrando la(s) acción(es) preventiva(s)/correctiva(s) respectiva(s).
- 6.8.2. En caso de que el cliente o empleado no esté de acuerdo con la respuesta, se lo hará saber al director de operaciones y se regresará al punto 6.3.
- 6.9. Si por alguna circunstancia el cliente o empleado manifestara inconformidad con la respuesta a su queja, el coordinador de calidad proporcionará al cliente o empleado datos del organismo certificador de esta norma, para que éste le notifique su queja a dicho organismo.
- 6.10. El coordinador de calidad asegura que la persona que recibió la queja no participe en la investigación, tratamiento y resolución de la queja, para evitar conflicto de interés con los involucrados.
- 6.11. El Coordinador de Calidad presentará en la junta gerencial, P-41-DG-001, los reportes de acciones correctivas o preventivas del período correspondiente a las quejas de los clientes o empleados, para de ser necesario, sean propuestas medidas adicionales a las ya tomadas en dichas acciones correctivas/preventivas.
- 6.12. Cualquier desviación o incumplimiento en este procedimiento que afecte al Sistema de Gestión de Calidad, deberá documentarse a través de una acción preventiva/correctiva de acuerdo a procedimiento P-414-DG-001 Acciones Preventivas y Correctivas

## 7. HISTORIA DE REVISIONES

Descripción de cambios	Revisión	Aprobó	Fecha
Revisión inicial	1	J. Villa	29/09/2011
Cambio en la definición del alcance. Se agregó la forma para documentar quejas de clientes	2	R. Solaiza	09/12/2011
Corrección de referencias	3	R. Solaiza	20/01/2012
Revisión de procedimiento de acuerdo a RAC 40	4	R. Solaiza	25/01/2013
Se eliminó la responsabilidad de la asistente de dirección	5	R. Solaiza	06/01/2014
Modificaciones al procedimiento de acuerdo a RAC 66	6	R. Solaiza	05/10/2015
Cambio en documentos de referencia y actualización de procedimiento	7	R. Solaiza	23/06/2017