

P1-EP-RC QUEJAS/RECLAMACIONES			REVISIÓN: R0	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS O REGISTROS	INDICADORES
INICIO	NA	NA	NA	NA
RECEPCIÓN DE LA QUEJA	Cualquier colaborador de CEDIMI	El personal que recibe la queja por cualquier medio (whatsapp, correo electrónico, redes sociales, etc) notifica al Coordinador de Experiencia vía correo electrónico detallando la información recibida o entregando directamente el formato establecido ubicado en las recepciones	F12-EP-RC	NA
REGISTRAR LA QUEJA	Coordinador de Experiencia CEDIMI	Si la queja no fue recibida directamente en el formato establecido es responsable de registrarla en éste para asegurar su documentación. Registrar las quejas en la bitácora para llevar el control y tendencias de las mismas	F12-EP-RC F11-EP-RC	# de quejas repetidas
NOTIFICACIÓN AL RECLAMANTE	Coordinador de Experiencia CEDIMI	Realizar una llamada telefónica, mensaje vía whatsapp o correo electrónico (cuando sea posible) para informar al reclamante que su queja ha sido ingresada a nuestro sistema y se está evaluando para ser resuelta. Proporcionar el número de folio interno de la queja, ejemplo C-Q-01-2020.	Correos, whatsapp	NA
VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA	Coordinador de Experiencia CEDIMI/ Coordinador SGC	Una vez recibida la queja se pasa al coordinador del SGC y al Director General para validarla, identificando que los hechos coincidan con los servicios ofrecidos por la organización y que tengan sustento en incumplimientos a nuestros procedimientos o requisitos/compromisos establecidos con los clientes. NOTA: De ser necesario solicitar al coordinador de experiencia recopile más información con el reclamante.	F12-EP-RC	# de quejas validadas vs ingresadas
PROCEDE?	NA	REGLA DECISION: Una queja no procede, cuando el resultado de la investigación señala que se procedió en apego a las políticas, normatividad, lineamientos y procedimientos establecidos previamente con el cliente y existe evidencia de ello o cuando existe evidencia de haber cumplido con los requerimientos establecidos por la normatividad aplicable.	NA	NA

COPIA CONTROLADA



<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Coordinador SGC</p>	<p>De acuerdo con el tipo de incumplimiento se asigna la queja directamente al Gerente del (las) área (s) involucradas y se le notifica vía correo electrónico. Asegurar su conocimiento mediante una firma en el formato de quejas. Registrar la validación de la queja en la bitácora del concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Correo electrónico F11-EP-RC</p>	<p>NA</p>
<p style="text-align: center;">ATENCIÓN Y GENERACIÓN DE ACCIONES</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Gerente y personal asignado</p>	<p>Llenar el formato de trabajo no conforme y acciones correctivas y en caso de que así se determine realizar un análisis de causas para evitar su recurrencia e indicar las acciones correctivas a implementar (llenar los campos en el mismo formato).</p>	<p>F1-PC-TN</p>	<p>Tiempo de respuesta <10 días hábiles</p>
<p style="text-align: center;">NOTIFICACIÓN AL RECLAMANTE</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Coordinador Experiencia CEDIMI</p>	<p>Notificar al reclamante en caso de que así lo haya indicado en el formato de quejas, las acciones que se tomarán para evitar la recurrencia de la insatisfacción presentada</p>	<p>Correo, whatsapp</p>	<p>NA</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">VERIFICACIÓN DE ACCIONES</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Gerente y personal asignado Coordinador SGC</p>	<p>Una vez cumplido el tiempo de las fechas compromiso de las acciones propuestas, recopilar toda la documentación que evidencie la ejecución de estas; evaluar que su implementación se adecuada en sitio durante el tiempo que se considere oportuno en función de la actividad y el riesgo, y dejar evidencia de dicha evaluación en el formato de trabajo no conforme y acciones correctivas. Resguardar toda la información en la carpeta designada.</p>	<p>F1-PC-TN</p>	<p>NA</p>
<p style="text-align: center;">CIERRE DE QUEJA</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>Coordinador SGC</p>	<p>Una vez confirmadas y validadas las acciones implementadas, se da por cerrada la queja indicando la fecha real de cierre en el formato de quejas, la bitácora del concentrado de quejas y el índice de CAPA'S.</p>	<p>F1-PC-TN F11-EP-RC F12-EP-RC F2-PC-TN</p>	<p># días de retraso de cierre</p>

COPIA CONTROLADA

