



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER

QUEJAS Y APELACIONES

CA-PC-02

CALIDAD AGROALIMENTARIA
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Procedimiento: Quejas y Apelaciones
CA-PC-02



1. Objetivo

Atender de manera planeada y sistemática quejas y apelaciones de cualquier índole, derivadas del proceso evaluación de la conformidad que se presenten por escrito ante Calidad Agroalimentaria, S.C. **(CA)**.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los usuarios u otras personas inconformes con el actuar o decisión de **CA** durante los procesos de evaluación de la conformidad, así como al personal que labora en **CA**.

3. Definiciones

3.1 Apelar: Recurrir a una persona o cosa en cuya autoridad, criterio o predisposición se confía para dirimir, resolver o favorecer una cuestión.

3.3 Decisión: Determinación, resolución que se toma.

3.4 Queja: Expresión de disgusto, disconformidad o enfado. Equivale a producto no conforme.

3.5 Sugerencia: Idea que se sugiere.

3.6 Reclamante o Promovente: Persona física o moral que solicita por escrito el servicio de certificación de **CA**, que conoce del procedimiento de certificación y que aceptó apegarse a los procedimientos y lineamientos del Organismo en estas materias.

4. Descripción de Actividades

4.1 Normas de Operación

4.1.1 CA cuenta con un buzón de quejas y sugerencias electrónico mediante el correo hdzcruzjuan@gmail.com disponible para público en general con la finalidad de que tanto el usuario interno como externo, manifieste sus apelaciones, quejas y disputas. Dicho correo estará bajo control del Gerente de Calidad.

4.1.2 CA confirmara si las apelaciones, quejas, disputas se relacionan con las actividades de evaluación y si es el caso realiza el acuse de recibido de manera formal.

CALIDAD AGROALIMENTARIA
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Procedimiento: Quejas y Apelaciones
CA-PC-02



4.1.3 **CA** es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones recibidas.

4.1.4 Todas las apelaciones, quejas y disputas, que apliquen a la actividad de evaluación y que presenten los usuarios de **CA** serán registradas y atendidas de manera imparcial, confidencial, independiente, objetiva y sin ninguna acción discriminatoria, así como las acciones emprendidas para resolverlas.

4.1.5 El Representante de la Dirección registra en el formato **CA-FOR-11 Registro de Apelaciones, Quejas, Sugerencias o Felicitaciones**, solamente apelaciones, quejas, Sugerencias o Felicitaciones, recibidas por escrito y sustentadas documentalmente por el usuario.

4.1.6 **CA** mantendrá a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.

4.1.7 El representante de la Dirección presentara en las reuniones de Revisiones de la Dirección, las apelaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones registradas en el formato **CA-FOR-11**, su seguimiento y su estatus.

4.1.8 La decisión sobre la resolución de la apelación, queja o disputa será tomada, revisada y aprobada por Gerente de Laboratorio, por personal que no estuvo involucrado con las actividades de evaluación de la conformidad relacionadas con la apelación, queja o disputa, asegurando el no conflicto de intereses. El Gerente de Calidad no decide sobre la resolución de la queja y apelación, salvo en los casos en los que, el Gerente de Laboratorio haya participado en las pruebas de ensayo.

4.1.9 **CA** comunica de manera formal al reclamante o apelante en un plazo no mayor a 10 (diez) días, los avances y la decisión final, que emitió el **Gerente de Laboratorio**, sobre la apelación, queja o disputa manifestada; así como la finalización del proceso de apelación, queja o disputa.

4.1.10 La resolución de quejas o apelaciones presentadas a **CA** por los usuarios de sus servicios u otras partes interesadas, serán notificadas al promovente de la queja en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales.

4.1.11 **CA** atenderá en tiempo y forma los requerimientos de la autoridad competente con la finalidad de cerrar la queja o reclamación correspondiente.

4.1.12 **CA** pone a disposición de sus clientes, información sobre los servicios de evaluación de la conformidad que presta y de los mecanismos establecidos para resolver las apelaciones, quejas o disputas derivadas de los mismos, entre ellos se encuentra el sitio web.

CALIDAD AGROALIMENTARIA
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Procedimiento: Quejas y Apelaciones
CA-PC-02



4.1.13 Los clientes de **CA**, y otras partes interesadas reconocen que una apelación es la reclamación sobre el resultado de no cumplimiento de la evaluación de la conformidad, emitido por **CA** y que se presenta formalmente por escrito, en las instalaciones de **CA** o a través de nuestra página web, para su atención.

4.1.14 La Alta Dirección podrá apoyarse del personal o del área que considere para reunir o verificar toda la información necesaria que le permita tomar una decisión sobre la queja, apelación o disputa.

4.2 Atención de Reclamaciones, Apelaciones y disputas de los clientes

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe por escrito la reclamación, apelación o disputa se registra en el formato CA-FOR-11 y se reúne con el representante de la Dirección	Alta Dirección
1.1	Valida e Investiga contactando al cliente Afectado por medio de una llamada telefónica (preferentemente) o por correo electrónico, cuando sea el caso, le solicita información complementaria y el personal involucrado. Enriqueciendo el formato CA-FOR-11	Alta Dirección
2	Evalúan el contenido de la reclamación, apelación o disputa recibida y aplica el Procedimiento para Atender Acciones, Correctivas CA-PC-05 y Procedimiento trabajo No Conforme CA-PC-08	Alta Dirección y Representante de la Dirección
3	Si la queja o apelación recibida, afecta la calidad del servicio de CA o del Cliente, se informa durante los próximos 5 días al Gerente de Laboratorio para que autorice el convocar a una Reunión Extraordinaria para su atención	Alta Dirección y Representante de la Dirección
4	Le comunica de manera formal, los avances sobre el proceso de atención de su reclamación, apelación o disputa	Alta Dirección y Representante de la Dirección
5	En el marco de la reunión extraordinaria del Gerente de Laboratorio convocada por CA , el Gerente de Calidad presenta la queja y/o apelación, para la evaluar y resolver	Representante de la Dirección
6	En un plazo no mayor a 10 (diez) días, comunica de manera formal al Cliente Afectado la decisión final emitida por el Gerente de Laboratorio y el cierre del proceso de atención de su reclamación, apelación o disputa, mandando copia al Gerente de Calidad, para que también estén enterados	Alta Dirección y Representante de la Dirección
6	Si el Cliente Afectado no estuviera conforme con la decisión final emitida por CA , podrá manifestarlo por escrito al Gerente de Laboratorio de CA , anexando los documentos en que se fundamenta	Cliente Afectado
7	El Gerente de Laboratorio después de analizar la apelación y las evidencias objetivas presentadas nuevamente por el Cliente Afectado, emite la resolución final	Alta Dirección
8	Aceptan y acatan la decisión emitida	Representante de la Dirección / Cliente afectado
9	Si la decisión tomada fuera en contra de CA el representante de la dirección elabora Solicitud de Acción Correctiva y aplica el procedimiento para atender las acciones preventivas y correctivas	Cliente Afectado y CA

CALIDAD AGROALIMENTARIA
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Procedimiento: Quejas y Apelaciones
CA-PC-02



4.3 Atención de Quejas y Sugerencias de los Clientes

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisa cotidianamente el “buzón de quejas y sugerencias” de la página web de CA a través del correo electrónico hdzcruzjuan@gmail.com	Representante de la Dirección
2	En caso de encontrar alguna queja y/o sugerencia, analiza, conjuntamente con la Alta Dirección, las causas que motivaron la queja. Si la queja afecta la calidad del servicio, se implementa la corrección inmediata y se establece un plan de acciones para evitar su recurrencia. Informa al usuario	Alta Dirección y Representante de la Dirección
3	Una vez concluido el proceso, cierra la queja presentada e informa de manera formal al cliente del resultado final de la misma en un plazo no mayor a 10 (diez) días	Representante de la Dirección
4	Lleva el registro del consecutivo de quejas y su seguimiento hasta el cierre	Representante de la Dirección
5	Reunión Ordinaria Elabora un informe de las quejas y sugerencias recibidas y su seguimiento y lo presenta en la próxima revisión por la dirección	Representante de la Dirección

5. Identificación de cambios

Identificación de cambios			
Fecha	Página	Cambios	
		Versión Anterior	Versión Actual
Revisión 00			
16/03/2023	N/A	Creación del Documento	
21/02/2024	4	Se agrega el punto 1.1 en la descripción del proceso 4.2 Atención de Reclamaciones, Apelaciones y disputas de los clientes el como se valida y se investiga la queja con el cliente y con el personal involucrado.	