

	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	1 de 6

1. PROPÓSITO.

Establecer el procedimiento para atención a quejas de servicio y/o de producto terminado con el fin de presentar un dictamen con base a hechos o evidencias encontradas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas que provienen del Cliente hacia el departamento de Comercial que refieren hacia el servicio, pruebas de ensayo del laboratorio o la calidad de un producto o componente entregado por Servicontrol.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Coordinador De Calidad.

- Revisar y actualizar este documento en el eQDZ en caso de que sea requerido.
- Seguimiento a las quejas en el eQDZ y documentar acciones correctivas en caso de que sean requeridas.
- Atender las quejas por medio de visitas a los clientes (cuando la situación lo amerite) en tiempo y forma.
- Realizar la investigación necesaria y emitir el reporte con el resultado de la queja hacia el área Comercial y demás involucrados.
- Participar en el análisis de causa y propuestas de solución de las acciones correctivas derivadas de las quejas de producto terminado.

3.2 Gerente Comercial.

- Asegurarse de que los asesores comerciales asistan a las diferentes reclamaciones a menos de que lo considere no relevante para su visita (dependiendo el grado de la queja).
- Asegurarse de que toda queja realizada por el Cliente sea capturada en el Software eQDZ.
- Asegurarse de que el asesor comercial comunique al Cliente los resultados de los análisis realizados por el departamento de Calidad (cuando sea por producto terminado) y Embarques/logística (cuando sea por servicio).

	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	2 de 6

3.3 Gerente De Operaciones.

- Seguimiento al estatus de las Acciones Correctivas derivadas de quejas y tomar acciones en caso de incumplimiento a los tiempos definidos.
- Proveer recursos en caso de ser necesario para el cumplimiento de las acciones correctivas que surjan de las quejas.
- Debe estar enterado de los resultados del reporte realizado por parte de Calidad o Embarques/Logística dependiendo la queja y de las resoluciones finales por parte del área Comercial sobre las quejas del Cliente.

3.4 Ejecutivo de Ventas.

- Visitar al cliente para validar la situación inicial de la queja y el funcionamiento del material y recabar información en sitio.
- Decide si la queja se resuelve en el sitio o se requiere de un seguimiento en planta.
- Enviar toda la información necesaria a la persona responsable de capturar la queja en el eQDZ.
- Cuando la queja sea a la calidad del producto, debe obtener las muestras necesarias de material (cuando aplique) y entregar al departamento de Calidad para su análisis correspondiente.
- Cuando la queja sea al servicio debe de facilitar toda información que se requiera al departamento de Embarques y Logística para su seguimiento.
- Revisar el resultado del reporte emitido por el departamento de Calidad (en el caso de las quejas al producto terminado) y del departamento de Embarques y Logística en caso de que la queja se dé por un problema de embalaje, daños en sacos, retardos, faltantes, etc. decidir la respuesta final hacia el Cliente.
- Informar al Cliente, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Planta, Gerencia de Calidad, Sistema De Gestión De Calidad y los involucrados, el reporte completo con la respuesta final por parte de Comercial hacia el Cliente.

4. DEFINICIÓN.

- 4.1 Queja Externa:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona u organización externa a Yesera Comercial, con respecto a sus servicios, productos y/o el funcionamiento de estos.

	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	3 de 6

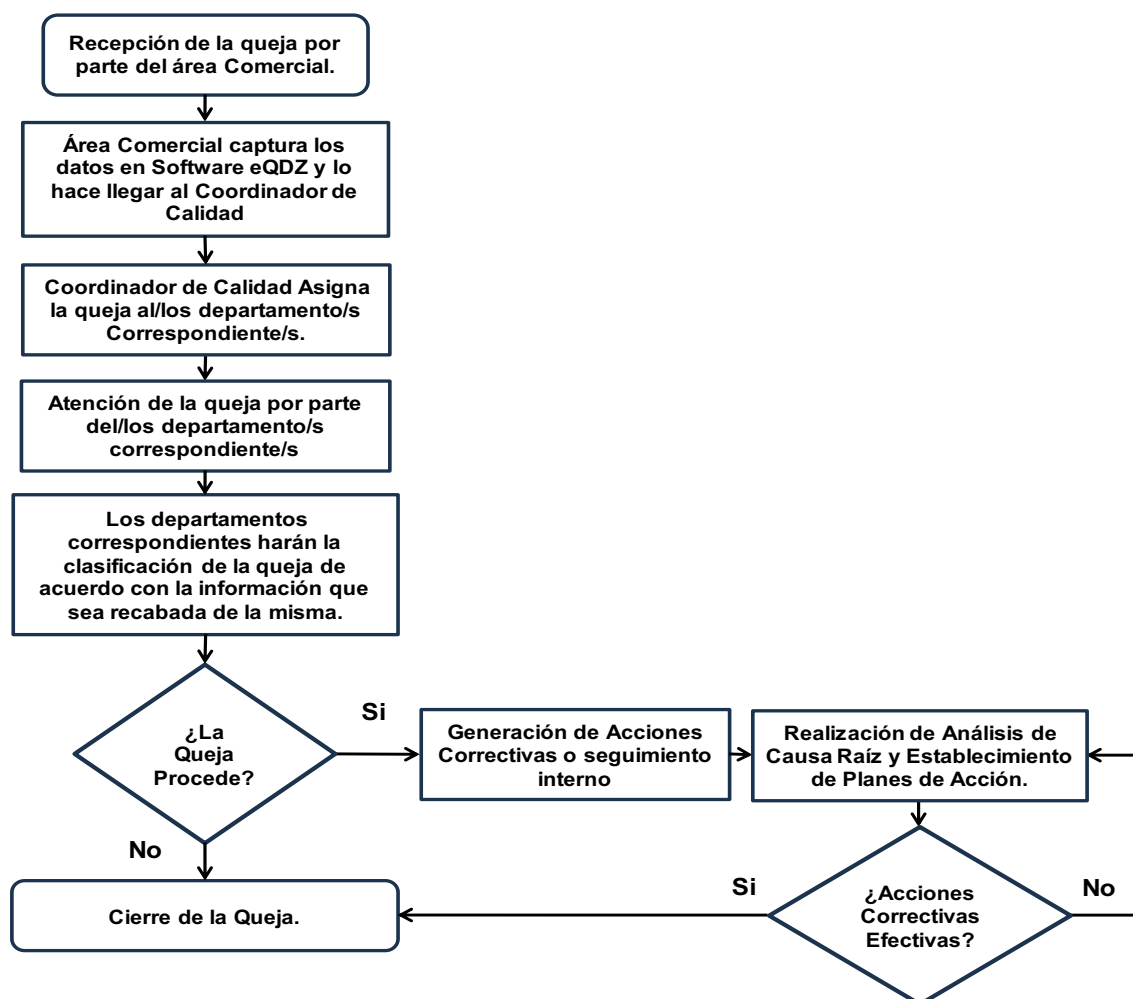
4.2 Queja Interna: Insatisfacción hecha por un departamento a otro dentro de una organización dado a un incumplimiento a requerimientos, especificaciones o afectaciones a su proceso por malas prácticas de otro proceso.

4.3 Producto Terminado: Consiste en la transformación de materias primas en productos manufacturados, elaborados o terminados para su distribución, consumo o aplicación.

4.4 Cliente: Un cliente es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

5.1 Diagrama de Flujo.



	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	4 de 6

5.2 Recepción y Captura de la Queja en EQDZ.

- a) El área de comercial (ejecutivo de ventas) al recibir cualquier insatisfacción del cliente ya sea por temas del producto o servicios y entregas, procederá a capturar la queja en el eQDZ, previamente deberá solicitar al Cliente toda información concreta con respecto a la queja (describir de manera clara y convincente el defecto reportado, tipo de producto relacionado, lote, # factura, cliente, vendedor que atendió, etc.), la información puede ser acompañada de evidencias ya sea fotográficas o de video para poder brindar una resolución más efectiva a la queja.

Una vez capturada la queja, ésta se le hará llegar al Coordinador de Calidad para su seguimiento correspondiente con las áreas involucradas.

5.3 Asignación De La Queja.

- a) El Coordinador de Calidad una vez recibida la queja en el eQDZ deberá asignar la queja al departamento correspondiente en un lapso no mayor a 12 horas hábiles.

5.4 Atención de la Queja.

- a) Una vez asignada la queja con el departamento responsable, se deberá atender con el recurso que más rápido pueda brindar la primera atención. Harán los análisis correspondientes para determinar si la queja procede y será el área comercial quien mantenga la comunicación directa con el cliente y en caso de no estar disponible para brindar atención oportuna, entonces se apoyará con Gerente de Operaciones, personal de calidad u otro que pueda brindar el apoyo debido.
- b) Cuando se requiera la presencia con el Cliente de personal especializado ya sea por servicio técnico, calidad, etc. El área comercial deberá solicitar por medio de correo electrónico a quien administre las actividades de éstos para revisar su disponibilidad.
- c) Cuando acuda personal de calidad y comercial a atender la queja deberán realizar las siguientes actividades:
 - Coordinarse con el Cliente para la revisión del producto reclamado.
 - Revisar el almacenaje del producto, condiciones de trabajo, condiciones del uso del producto, etc.
 - Revisar primeras entradas y salidas (número de lote), cantidad de producto de queja etc.
- d) Una vez realizado lo anterior, el personal de calidad determina si realmente hay un problema de calidad o mal funcionamiento del producto y si este pudiera ser atribuible a su fabricación y/o entrega de planta.

	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	5 de 6

NOTA 1: Si la queja requiere de visita al sitio del cliente para determinar la responsabilidad de la queja, la respuesta al cliente de si procede o no procede la queja deberá hacerse en un lapso no mayor a 48 horas hábiles después de su asignación por parte del coordinador de calidad.

NOTA 2: Si la queja no requiere visita al cliente para determinar la responsabilidad de ésta, la respuesta al cliente de si procede o no procede la queja deberá hacerse en un lapso no mayor a 24 horas hábiles después de su asignación por parte del coordinador de calidad.

5.5 Clasificación De La Queja.

a) Queja Que Procede.

Cuando el producto o ensayo demuestra una desviación y/o tiene defecto de fábrica. El responsable a quien se le asignó la queja determinará como “queja que procede” y se generará en el eQDZ un código de Acción Correctiva el cual quedará referido en un comentario en la queja, esta información se le compartirá al Cliente en caso de que lo requiera, la queja quedará asignada y se continuará su seguimiento en la Acción Correctiva de acuerdo con el procedimiento **PC-SG-05 “Acciones Correctivas”**.

b) Queja Que No Procede.

Cuando el ensayo demuestra ausencia de alguna desviación y/o el producto no tiene defecto de fábrica y en la investigación de la queja no se encuentran fundamentos o evidencia contundente que determine que el problema fue generado por áreas de oportunidad propias del proceso, la queja se clasificará como “No Procede” y quedará cerrada informando al área comercial de la resolución.

5.6 Cierre De La Queja.

- Si la queja procede para su atención en la planta, esta continuará su seguimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PC-SG-05 “Acciones Correctivas”** y quedará cerrada una vez que la acción correctiva ligada se determine como “efectiva”.
- Toda queja clasificada como “no procede” se cierra inmediatamente.

5.7 Determinación Final Con Clientes.

- La alta dirección o área comercial según sea el caso, serán quienes establezcan una comunicación final hacia los clientes independientemente del tipo de queja registrada y su resultado, esto para determinar la forma de proceder con respecto a los productos o servicios afectados con el propósito de mantener saludable la relación comercial.

	PROCEDIMIENTO		
	Atención de Quejas		
	Fecha de Emisión:	Fecha Última Versión:	Referencia:
	20/02/2026	20/02/2026	8.2.1, 9.1.2 (ISO9001) 7.9 Quejas (ISO17025)
	Código:	Versión:	Páginas:
	PC-SG-06	00	6 de 6

6. DOCUMENTOS Y FORMATOS (de los sistemas de gestión) REFERENCIADOS

Código	Nombre
PC-SG-05	Procedimiento Acciones Correctivas