

1. OBJETIVO

Establecer un proceso para registrar, analizar y resolver las quejas y reclamos de los clientes, asegurando su satisfacción y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y reclamos recibidos por cualquier canal de comunicación, relacionados con los productos (biberones y dispositivos médicos) o servicios ofrecidos por la empresa.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción sobre un producto o servicio.
- **Reclamo:** Solicitud formal para corregir una no conformidad específica.

3. RESPONSABILIDADES

- **Atención al Cliente:** Recibir y registrar las quejas.
- **Líder de Calidad:** Analizar, coordinar acciones correctivas y hacer seguimiento.
- **Producción/Logística/Mantenimiento:** Implementar las acciones correctivas si es necesario.

4. PROCEDIMIENTO

1. Recepción de la Queja o Reclamo

Canal de recepción: correo, teléfono, formulario web o presencial.

Registrar en el Formato de Registro de Quejas y Reclamos (R-CA-00X) con los siguientes datos:

- Nombre del cliente y contacto.
- Número de pedido y producto afectado.
- Descripción de la queja o reclamo.
- Fecha de recepción.
- Persona que recibe la queja.

2. Análisis y Clasificación

Clasificar la queja/reclamo:

- **Leve:** Problema menor que no afecta la funcionalidad del producto.
- **Moderada:** Afecta parcialmente la funcionalidad o presentación del producto.
- **Grave:** Afecta la seguridad, uso o incumple requisitos legales.

Evaluar la causa raíz (si es necesario, aplicar un análisis 5-Why o Diagrama de Ishikawa).

3. Resolución y Acción Correctiva

Definir acciones para resolver el reclamo:

- Reparación o reposición del producto.
- Descuento o compensación.
- Ajustes en los procesos de fabricación o logística.
- Registrar las acciones en el mismo formato (**R-CA-001**).

4. Comunicación con el Cliente

Informar al cliente sobre la solución propuesta y tiempos de respuesta.
Obtener confirmación de la satisfacción del cliente con la solución.

5. Cierre y Seguimiento

Registrar la fecha de cierre de la queja/reclamo.
Evaluar si la queja/reclamo indica una no conformidad recurrente para actualizar el plan de mejora.
Archivar toda la documentación relacionada.

5. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato de Registro de Quejas y Reclamos (R-CA-00X)

Reporte de Análisis de Causa Raíz (R-CA-00X)

Plan de Acción Correctiva (R-CA-00X)

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- % de quejas resueltas en el plazo comprometido
- Nivel de satisfacción post-reclamo.
- Reincidencia de quejas por producto.

7. REVISIÓN Y MEJORA

El procedimiento se revisará anualmente o ante cambios significativos en los productos, servicios o requisitos del cliente.