



POLÍTICA DE QUEJAS E INCONFORMIDADES

Adopta, adapta y comparte

Versión: 1.0

Última actualización: Julio 2026

Introducción

En B-humano creemos que la retroalimentación representa una oportunidad para aprender, mejorar y fortalecer la relación con nuestros clientes.

La presente Política de Quejas e Inconformidades establece el procedimiento mediante el cual atendemos cualquier observación, desacuerdo o inconformidad relacionada con nuestros servicios, procurando siempre una solución objetiva, respetuosa y orientada al diálogo.

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro para la recepción, análisis, atención y seguimiento de quejas e inconformidades relacionadas con los servicios prestados por B-humano.

2. Alcance

Esta política aplica para: Diseño Instruccional, Cursos y Contenidos Digitales, Desarrollo Web y LMS, Consultoría, Formación, y productos digitales comercializados por B-humano.

3. Principios de atención

Toda inconformidad será atendida conforme a los siguientes principios:

- Respeto mutuo.
- Comunicación clara.
- Confidencialidad.
- Objetividad.
- Imparcialidad.
- Transparencia.
- Colaboración.
- Mejora continua.

4. ¿Qué puede reportarse?

Los clientes podrán presentar una queja o inconformidad cuando consideren que existe alguna situación relacionada con:

- Incumplimiento del alcance contratado.
- Retrasos no justificados.
- Problemas de comunicación.
- Errores atribuibles a B-humano.
- Calidad del servicio.
- Atención recibida.

- Facturación.
- Entregables.

5. Canales de atención

Las inconformidades podrán presentarse mediante los canales oficiales de comunicación de B-humano: hola@b-humano.com. También podrán atenderse mediante reunión virtual cuando la naturaleza del caso lo requiera.

6. Información necesaria

Para facilitar la atención del caso, se recomienda proporcionar:

- Nombre del cliente.
- Medio de contacto.
- Proyecto relacionado.
- Descripción clara de la situación.
- Fecha aproximada del hecho.
- Evidencias cuando existan.
- Resultado esperado.

La falta de alguno de estos elementos no impedirá el análisis del caso, aunque podrá ampliar los tiempos de atención.

7. Procedimiento de atención

Toda inconformidad seguirá el siguiente proceso:

- Recepción — se recibe la solicitud mediante los canales oficiales.
- Registro — se documenta la información necesaria.
- Análisis — se revisan los antecedentes del proyecto y la información disponible.
- Respuesta — se comunica al cliente el resultado y la propuesta de solución.
- Implementación — se realizan las acciones acordadas entre ambas partes.
- Cierre — el caso es documentado y cerrado.

8. Tiempo de respuesta

B-humano procurará responder las solicitudes dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles. Los casos cuya complejidad requiera una investigación adicional podrán necesitar un plazo mayor, situación que será comunicada oportunamente al cliente.

9. Soluciones posibles

Dependiendo de la naturaleza del caso, las soluciones podrán incluir:

- Corrección del entregable.
- Revisión técnica.
- Ajustes conforme al alcance contratado.
- Reprogramación de actividades.
- Sesión de seguimiento.
- Aclaración administrativa.

10. Casos que no constituyen una inconformidad

No serán consideradas inconformidades aquellas situaciones derivadas de:

- Cambios de alcance solicitados posteriormente.
- Retrasos ocasionados por la falta de información del cliente.
- Modificaciones realizadas por terceros.
- Problemas derivados de servicios externos ajenos a B-humano.
- Solicitudes que excedan el alcance originalmente contratado.

11. Confidencialidad

Toda la información relacionada con una queja o inconformidad será tratada de forma confidencial. Únicamente tendrán acceso las personas involucradas en el análisis y resolución del caso.

12. Mejora continua

Cada observación recibida representa una oportunidad para fortalecer nuestros procesos. Las inconformidades podrán incorporarse a nuestros mecanismos internos de mejora continua.

13. Principio de buena fe

Antes de recurrir a cualquier mecanismo externo de resolución de controversias, ambas partes procurarán resolver las diferencias mediante una comunicación abierta, respetuosa y orientada a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.

14. Modificaciones

B-humano podrá actualizar esta Política de Quejas e Inconformidades cuando resulte necesario para mejorar sus procesos internos o atender cambios en la legislación aplicable.

15. Contacto

Si desea presentar una queja, realizar una observación o solicitar seguimiento a un caso, puede comunicarse con nosotros mediante los datos de contacto al final de este documento.

Declaración final

En B-humano entendemos que toda relación profesional se fortalece mediante la comunicación, la escucha y la mejora continua. Cada comentario, observación o inconformidad representa una oportunidad para aprender, perfeccionar nuestros procesos y continuar construyendo experiencias de aprendizaje centradas en las personas.

B-humano — Adopta, adapta y comparte

hola@b-humano.com

<https://b-humano.com>

Ciudad de México, México