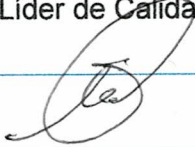






PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

PAC-12

Fecha de Elaboración: 01/01/2020	Fecha de Edición: 01/01/2020	Revisión: 00
Elaborado: Líder de Calidad	Revisado: Gerente de Aseguramiento de Calidad	Aprobado: Director General Adjunto
Firma: 	Firma: 	Firma: 

1. OBJETIVO.

Atender y resolver las quejas recibidas de los clientes y otras partes interesadas. Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del Laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.

2. ALCANCE.

Tiene aplicación en todos y cada uno de los departamentos que tengan relación directa con el cliente.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- 3.1 Manual de Gestión de Procesos (MGP-01) Requisitos de Proceso, 7.9 Quejas.
- 3.2 Proceso de Trabajo no Conforme PAC-08.
- 3.3 Proceso de Acciones Correctivas PAC-07.

4. RESPONSABILIDADES.

- 4.1 El Gerente de Metrología es responsable de la atención de quejas del cliente en relación a aspectos técnicos.
- 4.2 El Líder de Calidad es responsable de la atención de la queja de tipo administrativo, así como la asignación del número de queja correspondiente para llevar el control adecuado y el seguimiento de la queja.

Todo el personal que labora en el Laboratorio, es responsable de atender la queja y/o reclamo, para que el departamento indicado de solución y se tomen las acciones pertinentes.

5 ABREVIACIONES Y DEFINICIONES.

- 5.1 Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una Organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita e implícita.
- 5.2 Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la Organización
- 5.3 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad	Revisión N° 00	

6. DESARROLLO.

- a). Es política del Laboratorio responder con prontitud todas las quejas de los clientes, investigar la queja y acordar, en los casos en los cuales procedan, la mejor solución para el cliente.
- b). Todas las quejas formuladas al Laboratorio, las investigaciones que surjan y las respuestas emitidas a los reclamantes, deben estar documentadas, anexándose a la misma toda la documentación considerada.
- c). Ninguna queja puede ser de carácter anónimo, en todo momento se debe conocer los datos del reclamante para poder investigar la queja y ofrecer una respuesta oportuna y confiable.

6.1 Descripción general del proceso

6.1.1 Las quejas pueden ser recibidas por cualquier persona del laboratorio. El laboratorio establece el recibo, evaluación y la toma de acción de las quejas recibidas.

6.1.2 El Laboratorio mediante una investigación determina si la queja es procedente o no procedente.

6.1.3 El Laboratorio a través del proceso y conservación de registros establece la forma correcta de conservar los registros de las quejas.

COPIA NO CONTROLADA

INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad	Revisión N° 00	

6.1 Proceso.

RECURSOS:

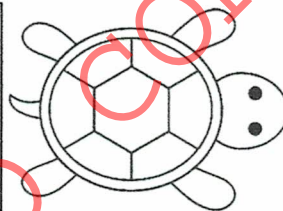
- Teléfono.
- Computadora.
- Papelería.

QUIÉN:
Aseguramiento de Calidad y Metrología

- Aseguramiento de Calidad dará el seguimiento a las quejas suscritas.
- El Departamento donde se derivó, dará solución a la queja correspondiente.

ENTRADAS:

- Quejas.
- Reclamos.



SALIDAS:

- Acciones correctivas.
- Satisfacción del cliente.
- Trabajo no Conforme.

CÓMO:

- Proceso para atención y resolución de quejas.

MEDICIÓN:

- Número de quejas durante el mes.



INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad		Revisión N° 00

6.2 Atención y Resolución de quejas			
Proceso	Descripción	Responsable o proveedor	Formato
Recepción de Queja	<p>Cualquier persona que labore en el Laboratorio, tiene la facultad para recibir cualquier tipo de queja que exista por parte del cliente o cualquier otra instancia que tenga duda sobre la información generada por IME.</p> <p>Las quejas se podrán recibir:</p> <p>a) Verbalmente b) Vía telefónica c) Correo electrónico d) Por escrito</p> <p>La persona que reciba la observación o queja deberá procurar no omitir ningún tipo de información que pudiera aportar datos para la resolución de la misma y deberá registrarla en el formato</p>	Personal de IME	-
Acuse de recibo	<p>Se le notifica a la parte interesada en un plazo no mayor a 2 días hábiles sobre la recepción de la queja.</p> <p>Se comunica de forma inmediata a la Dirección sobre la recepción de la queja presentada por la parte interesada, independientemente de la importancia aparente de ésta.</p>	Líder de Calidad	Correos electrónicos u otros medios
Trabajo no conforme	Las reclamaciones por trabajo no conforme, deberán atenderse siguiendo el proceso descrito en (PAC-08).	Aseguramiento de Calidad	PAC-08
Evaluación de Quejas	<p>Una vez que el cliente ha expresado la queja que tiene del servicio, la persona que recibe dicha queja deberá llenar el formato FOR-PAC-030 y hacerlo llegar al departamento donde se derivó la queja con copia a Aseguramiento de Calidad y cuando sea necesario, a Dirección para que se evalúe la gravedad de la queja.</p> <p>Se realiza una reunión multidisciplinaria para llevar a cabo una investigación de la queja, se puede realizar consultas con el personal que crean conveniente. El Líder de Calidad es quien lidera la reunión.</p>	Personal de IME Aseguramiento de Calidad	FOR-PAC-030 Correo Electrónico

INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad		Revisión N° 00

6.2 Atención y Resolución de quejas			
Proceso	Descripción	Responsable o proveedor	Formato
	<p>De acuerdo a la investigación realizada se decide si se trata de una queja procedente o no procedente.</p> <p>Cuando se determine que es una queja procedente, se definen las acciones a tomar para corregirla y para evitar su repetición.</p> <p>De ser necesaria la toma de acciones correctivas se sigue el Proceso de acciones correctivas.</p> <p>De ser necesario, iniciar el proceso de trabajo no conforme se sigue el Proceso de trabajo no conforme.</p> <p>De no ser necesaria la toma de acciones correctivas, se archivará la queja indicando que la queja no procedió. Se notifica por escrito a todas las personas involucradas.</p> <p>Se informa al personal involucrado el resultado de la investigación.</p> <p>Las quejas deben revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades del Laboratorio que originaron la queja.</p>		
Evidencia	<p>Se debe recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.</p> <p>El resultado de dicha evaluación se comunicará al cliente y a los implicados para darle solución.</p> <p>No deben estar involucrados las personas que originaron la queja.</p>	<p>Aseguramiento de Calidad</p> <p>Personal de IME</p>	<p>Correo Electrónico</p>
Validación	<p>Si la queja se relaciona con las actividades del Laboratorio, se revisa por el Departamento de Aseguramiento de Calidad y los departamentos responsables de la queja. Siempre que sea posible, el laboratorio debe acusar de recibido la queja, Se da contestación al cliente que su queja será atendida y los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.</p>	<p>Aseguramiento de Calidad</p>	<p>Correo Electrónico</p>

INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad		Revisión N° 00

6.2 Atención y Resolución de quejas			
Proceso	Descripción	Responsable o proveedor	Formato
Atención de Quejas	<p>Para que los implicados den una solución y dar respuesta al cliente, proporcionar una copia a Aseguramiento de Calidad para dar seguimiento a la acción tomada en conjunto con el departamento responsable de atender la queja para dar cierre a la misma y tener un registro de las quejas suscitadas.</p> <p>Si de manera directa la discrepancia puede ser solucionada por personal de IME de los diferentes Departamentos, estos tomarán la queja y hablarán personalmente o vía telefónica con el cliente, tratando siempre de satisfacer la necesidad de este.</p>	Departamentos involucrados	-
Registro de Quejas	<p>Todas y cada una de las quejas deberán ser registradas, indicando un número de identificación único formado por un número seguido del año con el formato XX/AAAA, donde XX es un número consecutivo y AAAA es el año expresado en 4 dígitos, y mensualmente se llevará a cabo la evaluación del objetivo de calidad de no sobrepasar el 5% de quejas con respecto a los servicios realizados por el Laboratorio, esto se tomará el 100% de las empresas a las que se les realizó servicio en el mes transcurrido y el número de quejas por empresas no deberá sobrepasar el 5% de este total.</p> <p>Las quejas se deben controlar con el registro de quejas, para llevar un control de las mismas, responsable de dar respuesta y el cierre.</p>	Aseguramiento de Calidad	FOR-PAC-030 FOR-PAC-043

6.2 Atención y Resolución de quejas			
Proceso	Descripción	Responsable o proveedor	Formato
Plan de Acción	En caso de que la queja no pueda resolverse de forma directa con el cliente, deberá ser levantada una Acción correctiva, según sea el caso, para investigar la causa que originó la queja, Seguir el Proceso de Acciones Correctivas (PAC-07). Se evalúan y se revisan que sean las Acciones adecuadas.	Departamentos involucrados	Correo Electrónico PAC-07

INGENIERÍA Y METROLOGÍA CERTIFICADA PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL Y PRUEBAS S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 01/01/2020
PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	PAC-12	Fecha de Edición: 01/01/2020
Proceso de Aseguramiento de Calidad		Revisión N° 00

6.2 Atención y Resolución de quejas			
Proceso	Descripción	Responsable o proveedor	Formato
Cierre	<p>Los resultados que se comunican al cliente son elaborados por personal no involucrado en las actividades de la queja.</p> <p>El Laboratorio siempre que sea posible notifica a quien presentó la queja, el cierre del tratamiento de la misma y la evidencia de las acciones tomadas para atender la queja, esto puede ser evidenciado por correo electrónico, deben ser revisados y aprobados por, Aseguramiento de Calidad.</p> <p>El cliente deberá responder el correo de la notificación de aceptación del cierre de la queja. (en caso de no responder en 10 días, se dará por aceptado el cierre de la queja).</p>	Aseguramiento de Calidad	<p>Correo electrónico</p> <p>FOR-PAC-030</p>

7. DISTRIBUCIÓN.

Este proceso debe ser proporcionado al personal indicado en la lista de distribución anexa al documento original.

8. REGISTROS.

Quejas del cliente
Registro de quejas

FOR-PAC-030
FOR-PAC-043

9. HISTORIAL DE REVISIONES.

No. REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN AFECTADA	EFFECTUADA POR	FECHA DE EJECUCIÓN
00	Enero 2020	Este documento es la primera emisión por cambio de razón social.	Ing. Javier Ruiz Cabello	Enero 2020

10. FIN DEL DOCUMENTO.