ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
Lic. Carmen Cecilia Miranda Silva.	Asesor Comercial

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Ing. Melany Guzmán Velderrain	Coordinador del Programa Institucional de la Calidad

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Sergio Veruette Amaya	Director de Vinculación

PROPÓSITO: Definir la metodología a seguir para captar, administrar y solucionar todas las quejas del cliente.

ALCANCE: Aplica cada vez que el cliente manifieste una inconformidad por el servicio recibido.

DEFINICIONES:

Acción correctiva: acción de eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción preventiva: acción encaminada a prevenir la no recurrencia de una no conformidad detectada.

Buzón de quejas: espacio en donde el cliente deposita alguna queja o sugerencia con respecto al servicio brindado por el CIMAV.

Queja de cliente: es una inconformidad que expresa el cliente originada a partir del servicio que recibió.

Responsable: es la persona asignada para darle seguimiento al proceso de tomar acciones que permitan dar una solución satisfactoria a la queja del cliente.

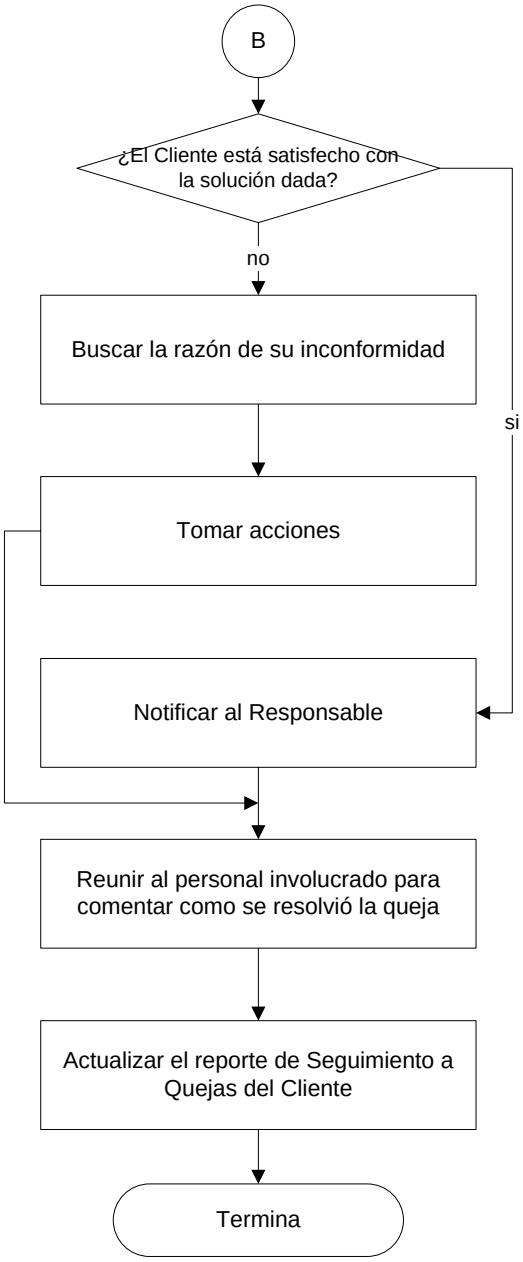
Satisfacción: cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a sus necesidades.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
Recibe una Queja del Cliente	Personal del CIMAV	Puede ser vía telefónica, fax, correo electrónico, personalmente o a través del buzón de quejas y sugerencias, formato VN02F01; quien atienda al cliente debe atender la queja aún y cuando no corresponda a su área de responsabilidad. Para el llenado de éste registro se tomará en cuenta el procedimiento CA02 de Control de Registros.
Llenar el formato de No conformidad	Personal del CIMAV	Formato CA06F01.
¿La queja la recibió directamente el Responsable de atenderla?	Personal del CIMAV	
si: Entregar una copia de la queja recibida al Asesor Comercial	Responsable	Con la finalidad de que el Asesor Comercial la registre. Este paso puede ser inmediato o hasta que se dio solución a la queja, esto dependerá del tipo de queja y la prontitud con que deba ser atendida.
no: Canalizar la queja con el Asesor Comercial	Personal del CIMAV	
Entregar la Queja del Cliente al Responsable de atenderla	Asesor Comercial	
Reunir al personal involucrado, cuando sea necesario	Responsable	Analizan la queja y examinan la documentación correspondiente para determinar si tiene fundamentos.
A		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
A		
¿Tiene fundamento la queja?	Responsable	
Enviar una explicación por escrito al cliente	Responsable	Anexar copias, cuando sea conveniente, que demuestren que el servicio fue llevado a cabo conforme a lo establecido.
Documentar las acciones correctivas y preventivas	Responsable	La solución tomada debe estar encaminada a la satisfacción del cliente. Seguir procedimiento de Acciones Correctivas CA06.
Enviar al cliente los documentos convenientes para solucionar el problema	Responsable	Seguir procedimiento de Control de Producto No Conforme CA04 cuando se trate de errores u omisiones en los informes de resultados. Si la queja se refiere a cualquier otro aspecto informar al cliente de las acciones tomadas.
Entregar la Queja del Cliente documentada al Asesor Comercial	Responsable	Se debe anexar una copia de los documentos enviados al cliente, no siendo necesarios los reportes de los laboratorios corregidos.
Contactar al Cliente	Asesor Comercial	Se contacta al cliente para explicarle la manera en la que se resolvió la queja, si el cliente continúa insatisfecho se ofrecen disculpas y se le informa que se tomarán acciones para evitar eventos similares en el futuro.
B		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
B		
¿El Cliente está satisfecho con la solución dada?	Asesor Comercial	Se debe avisar al Responsable de la queja si el cliente está conforme o no.
Buscar la razón de su inconformidad	Asesor Comercial	Buscar la forma de eliminar su inconformidad hasta donde sea posible.
Tomar acciones	Asesor Comercial	Documentarlas en el formato de No Conformidad CA06F01.
Notificar al Responsable	Asesor Comercial	
Reunir al personal involucrado para comentar como se resolvió la queja	Responsable del Área	Con el fin de que sirva como retroalimentación, para procurar que no se repitan y sirvan para mejorar el sistema de calidad.
Actualizar el reporte de Seguimiento a Quejas del Cliente	Asesor Comercial	Formato VN02F02.
Termina		



REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.8
Norma	ISO 9001: 2008	7.2.3 c y 8.2.1
Norma	NMX-EC-17025-IMNC-2006	4.8
Procedimiento	Acciones Correctivas	CA06
Formato	No conformidad	CA06F01
Procedimiento	Satisfacción del cliente	VN03
Procedimiento	Control de Producto No Conforme	CA04

REGISTROS DE CALIDAD:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Quejas y sugerencias	VN02F01	Año actual	Asesor Comercial
Reporte de seguimiento a quejas	VN02F02	Cuatro años	Asesor Comercial

ANEXOS:
No aplica

FORMATOS:
No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	2007-05-24	Se integro la nota referente el llenado del registro de quejas donde se tomará en cuenta el procedimiento CA02 de Control de Registros.
10	2008-06-30	Se redactaron los comentarios correspondientes, al final del diagrama de flujo de la página 4 de 6, para especificar las acciones a seguir una vez que se analiza la queja del cliente.
11	2010-08-16	Se reviso el procedimiento y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.
12	2011-05-16	Se reviso el procedimiento y se actualizo el nombre del Administrador del Programa de Calidad.
13	2011-11-07	Se reviso el procedimiento y se remplazo la denominación Administrador del Programa de Calidad por la de Coordinador del Programa Institucional de la Calidad, así como el nombre del responsable.