

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento: VN02-07	Efectivo: 2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia: 3 años

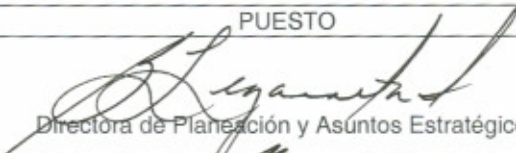
ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable: Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro	 Asesor Comercial

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Ing. Julio César Fierro Alonso	 Administrador del Programa de Calidad Institucional
Lic. Sergio Veruette Amaya	 Director de Vinculación

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Gilda Legarreta Ito	 Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos
Dr. Jesús González Hernández	 Director General

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-07	Efectivo:	2006-03-017
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

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.

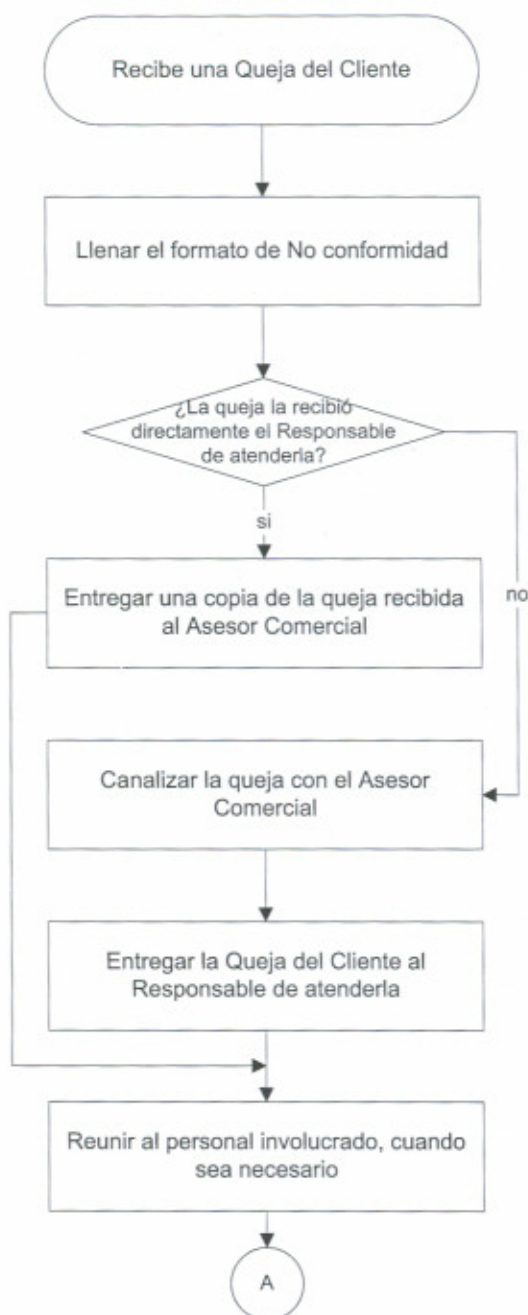
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-07	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



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.

Personal del CIMAV

Formato CA06F01.

Personal del CIMAV

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.

Personal del CIMAV

Asesor Comercial

Responsable

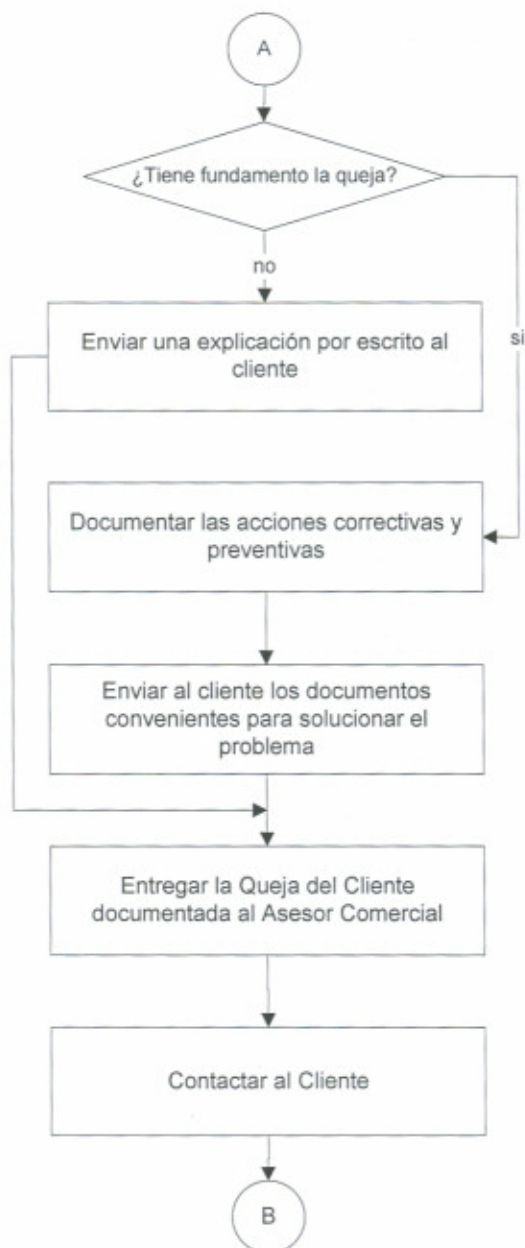
Analizan la queja y examinan la documentación correspondiente para determinar si tiene fundamentos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-07	Efectivo: 2006-03-17
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Responsable

Si la inconformidad del cliente no requiere ser atendida como queja, se le informa al cliente cual es el caso y se registra como oportunidad de mejora, ver procedimiento de Satisfacción del Cliente VN03.

Responsable

Anexar copias, cuando sea conveniente, que demuestren que el servicio fue llevado a cabo conforme a lo establecido.

Responsable

La solución tomada debe estar encaminada a la satisfacción del cliente. Seguir procedimiento de Acciones Correctivas CA06.

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.

Responsable

Se debe anexar una copia de los documentos enviados al cliente, no siendo necesarios los reportes de los laboratorios corregidos.

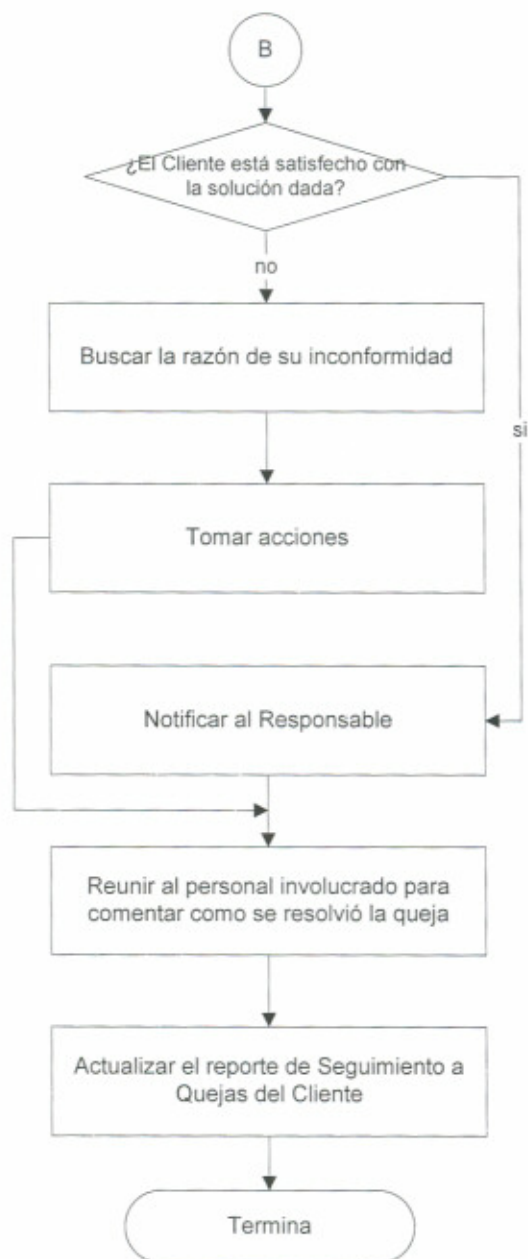
Asesor Comercial

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-07	Efectivo:	2006-03-017
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Se debe avisar al Responsable de la queja si el cliente está conforme o no.

Asesor Comercial

Buscar la forma de eliminar su inconformidad hasta donde sea posible.

Asesor Comercial

Documentarias en el formato de No Conformidad CA06F01.

Asesor Comercial

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.

Asesor Comercial

Formato VN02F02.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-07	Efectivo: 2006-03-017
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.8
Norma	ISO 9001:2000	7.2.3 c y 8.2.1
Norma	NMX-EC-17025-IMNC-2000	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:

Todos los registros de calidad que se originen durante el desarrollo de las actividades descritas en éste procedimiento, además de los mencionados en la tabla, son retenidos por el Responsable del Área o Dueño del Proceso, por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de Registros (CA02).

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:

Formato VN02F01 Quejas y sugerencias
Formato VN02F02 Reporte de seguimiento a quejas

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No aplica	Emisión del documento
02	2004-02-25	Se corrigió el nombre del procedimiento VN03 en el diagrama de flujo. Se agregó en el diagrama de flujo la actividad de informar al cliente las acciones tomadas cuando la queja se refiera a la prestación del servicio.
03	2004-04-12	Se agregó en varias actividades como responsable al Asesor de Mercadotecnia y se agregó también el formato VN02F02 Reporte de seguimiento a quejas. Se corrigió la referencia de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2000 del 4.13.1 al 4.8.
04	2004-05-18	En las referencias y en el diagrama, se cambio el nombre del procedimiento de acciones preventivas y correctivas a procedimiento de Acciones Correctivas, debido a que el procedimiento de acciones correctivas y preventivas se separó nuevamente en dos procedimientos individuales.
05	2005-04-15	Se revisó el procedimiento, corrigiéndose algunas faltas de ortografía, así mismo, se eliminó en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambió la fecha al formato año-mes-día.
06	2005-06-15	Se eliminó al Asesor de Mercadotecnia ya que este puesto ya no existe.
07	2006-03-17	Se revisó el procedimiento para verificar que cumpliera con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025: 2005. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el título de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo se aplicó el Logo del CIMAV actualmente vigente. Se modificó el nombre del puesto Jefe de Comercialización a Asesor Comercial.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.