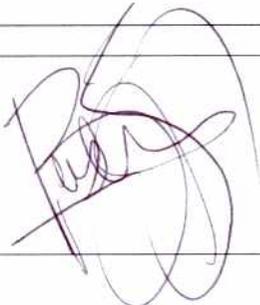


| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente | | |
| | Código del documento: VN02-12 | Efectivo: | 2011-05-16 |
| | Fecha de emisión: 2003-06-05 | Vigencia: | 3 años |

ELABORADO POR:

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

REVISADO POR:

| NOMBRE | | PUESTO |
|------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Ing. Juan Ignacio Bustillo Salcido |  | Administrador del Programa de Calidad |

APROBADO POR:

| NOMBRE | | PUESTO |
|----------------------------|---|-------------------------|
| Lic. Sergio Veruette Amaya |  | Director de Vinculación |

| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente | | |
| | Código del documento: VN02-12 | Efectivo: | 2011-05-16 |
| | 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.

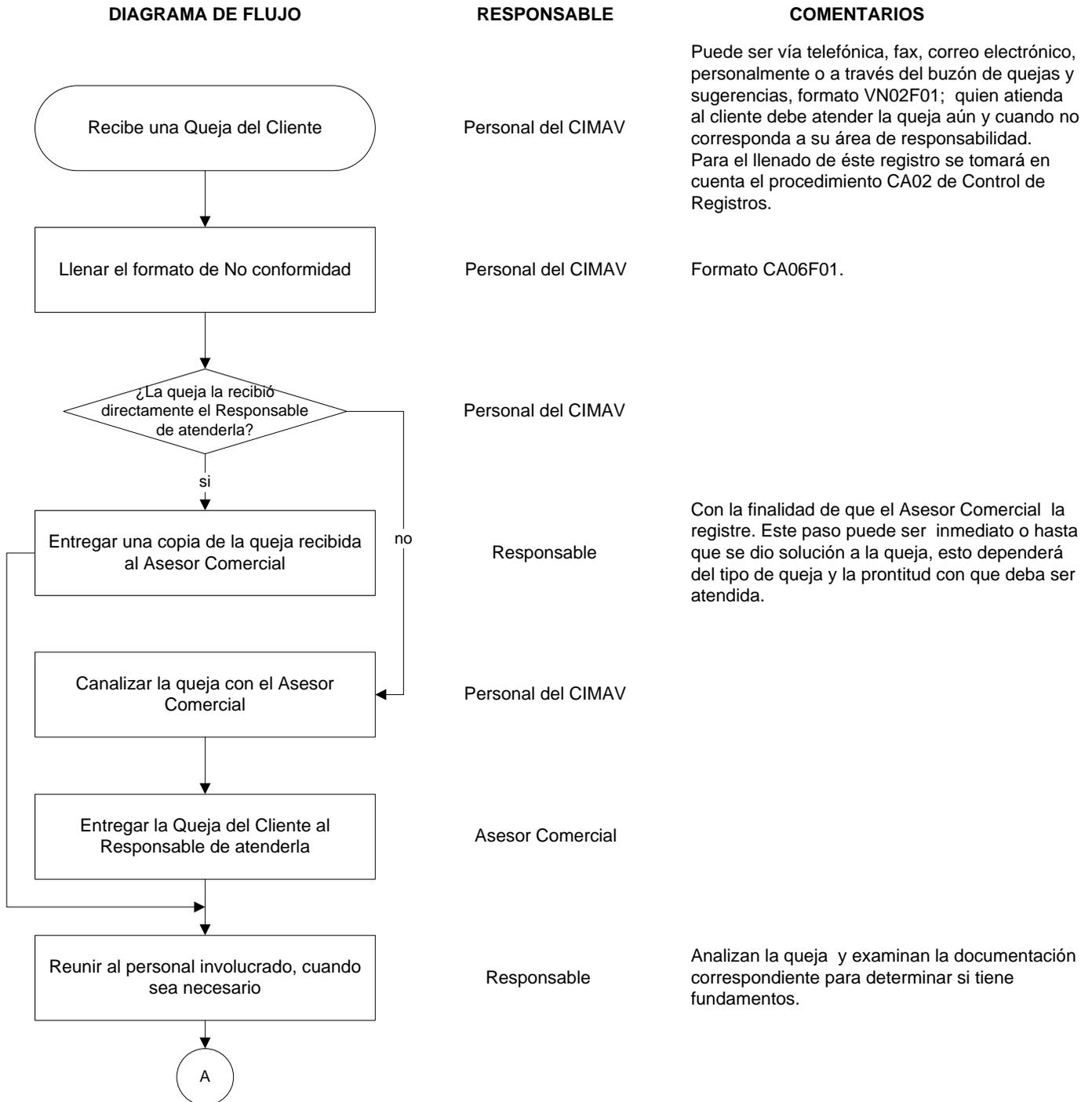
Queja de cliente: es una inconformidad que expresa el cliente originada a partir del servicio que recibió.

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.

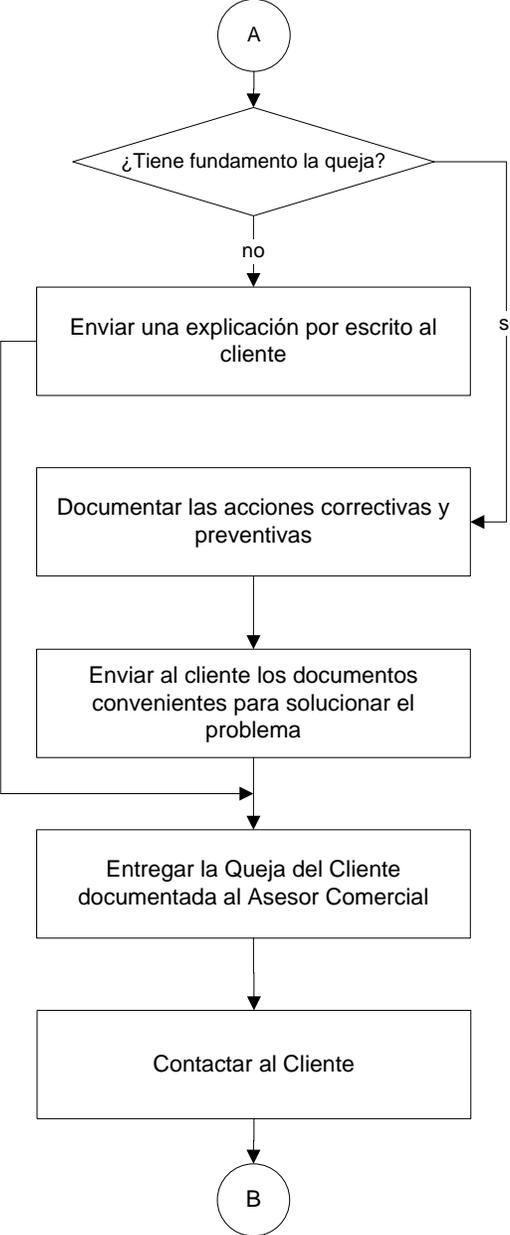
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

| | | | |
|---|---|----------------|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: | | Atención a Quejas del Cliente |
| | Código del documento: | VN02-12 | Efectivo: 2011-05-16 |
| | Fecha de emisión: | 2003-06-05 | Vigencia: 3 años |



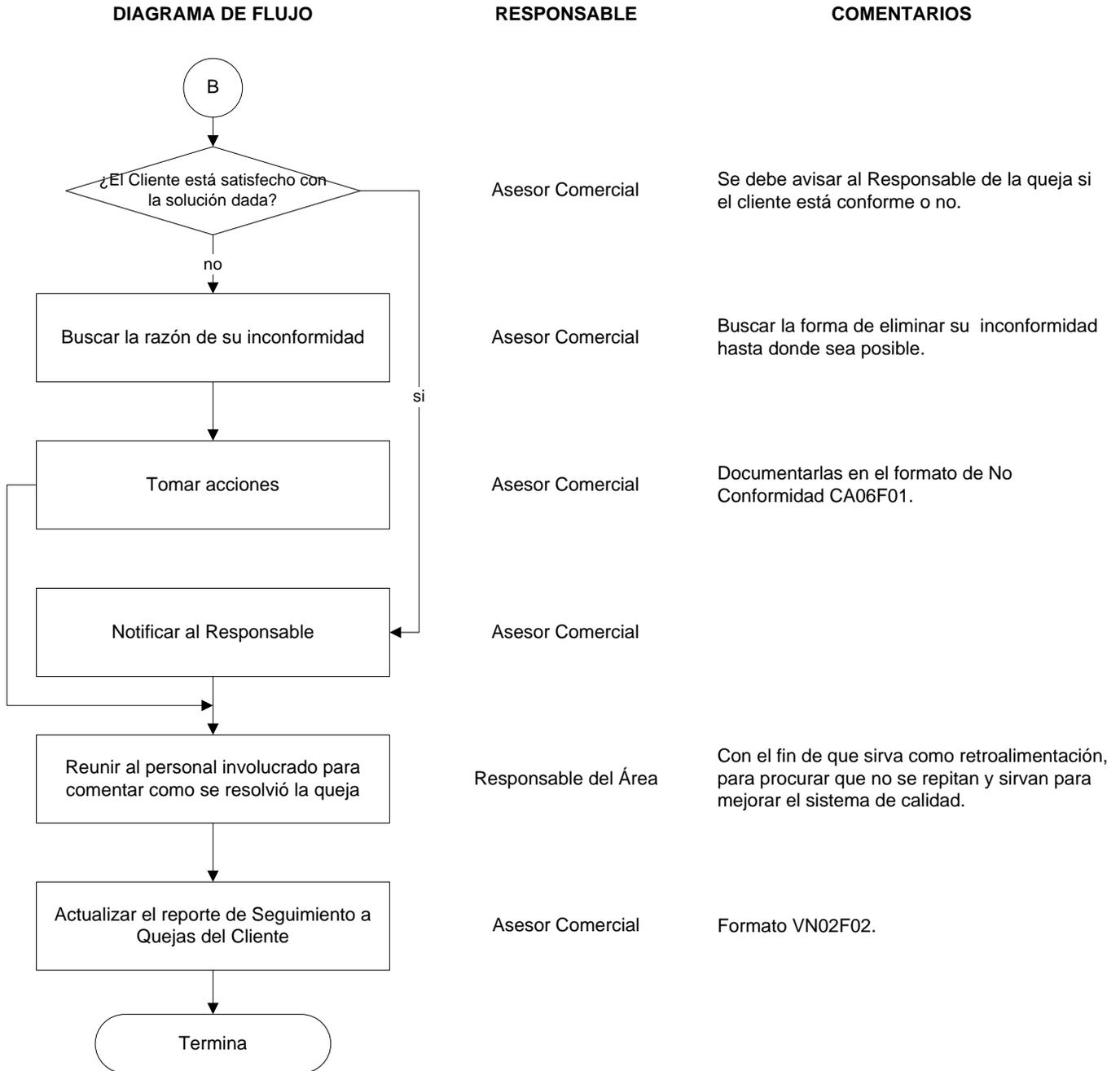
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | |
|---|---|----------------|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: | | Atención a Quejas del Cliente |
| | Código del documento: | VN02-12 | Efectivo: 2011-05-16 |
| | Fecha de emisión: | 2003-06-05 | Vigencia: 3 años |

| DIAGRAMA DE FLUJO | RESPONSABLE | COMENTARIOS |
|---|--|---|
|  <pre> graph TD A((A)) --> D{¿Tiene fundamento la queja?} D -- no --> E[Enviar una explicación por escrito al cliente] D -- si --> F[Documentar las acciones correctivas y preventivas] E --> F F --> G[Enviar al cliente los documentos convenientes para solucionar el problema] G --> H[Entregar la Queja del Cliente documentada al Asesor Comercial] H --> I[Contactar al Cliente] I --> B((B)) </pre> | <p>Responsable</p> <p>Responsable</p> <p>Responsable</p> <p>Responsable</p> <p>Responsable</p> <p>Asesor Comercial</p> | <p>Anexar copias, cuando sea conveniente, que demuestren que el servicio fue llevado a cabo conforme a lo establecido.</p> <p>La solución tomada debe estar encaminada a la satisfacción del cliente. Seguir procedimiento de Acciones Correctivas CA06.</p> <p>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.</p> <p>Se debe anexar una copia de los documentos enviados al cliente, no siendo necesarios los reportes de los laboratorios corregidos.</p> <p>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.</p> |

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

| | | | |
|---|---|----------------|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: | | Atención a Quejas del Cliente |
| | Código del documento: | VN02-12 | Efectivo: 2011-05-16 |
| | Fecha de emisión: | 2003-06-05 | Vigencia: 3 años |



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

| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente | | |
| | Código del documento: VN02-12 | Efectivo: | 2011-05-16 |
| | Fecha de emisión: 2003-06-05 | Vigencia: | 3 años |

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. |