	MANEJO DE QUEJAS			
	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE OPERACIÓN			
ELABORADO POR: Gerente de Calidad	ID DOCUMENTO: CDMDOC-QA-013	REVISIÓN: F	FECHA EFECTIVA: Octubre 17, 2024	PÁGINA: 1 de 5

OBJETIVO Y ALCANCE:

Este procedimiento define cómo se manejarán las quejas de los clientes y estableció un proceso para revisar, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y se aplica a todas las quejas de clientes recibidas a cualquiera de las ubicaciones de CDM registradas.

RESPONSABILIDADES:

El Gerente de Laboratorio en conjunto con el gerente de calidad recibirá y registrará todas las quejas del cliente en el momento en que reciba la queja. Y si es necesario, él o ella se comunicarán con el cliente para obtener información adicional o el producto de la queja. Él o Ella revisará e investigará la queja y proporcionará una acción correctiva en el formato CDMFR-QA-002. El Gerente de calidad resumirá las quejas de los clientes e informará las cifras mensuales a la Administración.

Director de operaciones: es responsable de verificar que las acciones correctivas empleadas son efectivas para evitar nuevos incidentes y de coordinar que se tomen las decisiones pertinentes en todos los niveles al recibir y tratar la queja.

PROCEDIMIENTO:

1.0 RECEPCION DE LA QUEJA

- 1.1 En la Cotización CDMFRM-QA-10 se cuenta con los pasos para que el cliente pueda presentar una queja o una reclamación, la cual puede ser vía escrita por mensaje, de voz, correo electrónico, etc.
- 1.2 Es responsabilidad del administrador del laboratorio iniciar sesión en todas las quejas de los consumidores, en el momento en que se recibe una queja.

2.0 VALIDACION DE LA QUEJA


- 1.3 Al recibir la queja, el gerente de calidad debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.

3.0 PLAN DE CONTENCION INMEDIATO

- 3.1 Es responsabilidad del gerente del laboratorio en conjunto con el gerente de calidad crear un plan de contención inmediatamente después de recibir una notificación de la queja del cliente para evitar la repetición del incidente.

4.0 INVESTIGACION DE LA QUEJA


Una vez que el plan de contención esté en vigencia, es responsabilidad del Gerente del Calidad investigar las quejas de los clientes para garantizar que se tomen las medidas adecuadas.

	MANEJO DE QUEJAS			
	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE OPERACIÓN			
ELABORADO POR: Gerente de Calidad	ID DOCUMENTO: CDMDOC-QA-013	REVISIÓN: F	FECHA EFECTIVA: Octubre 17, 2024	PÁGINA: 2 de 5

- 4.1 Un informe de Acción correctiva CDMFRM-QA-002 se debe completar de acuerdo con el Procedimiento CDMDOC-QA-012 ACCIÓN CORRECTIVA.
- 4.2 Si el cliente envía la información necesaria, el Gerente de Calidad rastrea la prueba y verifica los registros de control de calidad de esa fecha y prueba en particular.
- 4.3 Las estadísticas recopiladas se rastrearán para abordar tendencias desfavorables mensualmente.
- 4.4 Es responsabilidad del director de Operaciones revisar todos los informes de acciones correctivas y enviarlo de vuelta al Gerente de Laboratorio para cualquier comentario adicional y validar que las decisiones tomadas para la acción correctiva son apropiadas.
- 4.5 Las quejas de los clientes serán revisadas y tendrán una respuesta dentro de un plazo de 3 días después de recibir la queja.

5.0 REPORTE DE QUEJAS DE CLIENTE

- 5.1 Es responsabilidad del Gerente de Laboratorio responder directamente a la queja del cliente, en **máximo 10 días hábiles de su recepción, esto de acuerdo a lo definido en el Artículo 9 de la Ley de Infraestructura de la Calidad DOF 01-07-2020, en el último párrafo “Cuando en esta Ley se haga referencia a días, se entenderán días hábiles. Salvo que expresamente se indique lo contrario”.**
- 5.2 Según se considere apropiado, el director de Operaciones enviará una carta al cliente.
- 5.3 Después de la respuesta que CDM emitió al cliente, si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la secretaria o en su caso ante la autoridad Normalizadora corresponda.
- 5.4 El gerente de calidad ingresará el resultado de la acción correctiva en la bitácora de quejas del cliente y lo guardará en el archivo para futuras referencias. CDMFRM-QA-050 Donde se incluye registro, seguimiento y resultado de las acciones correctivas.
- 5.5 Es responsabilidad del Gerente de calidad resumir las quejas de los clientes e informar las cifras mensuales al equipo de administración.
- 5.6 El gerente de calidad deberá conservar los registros por un período de al menos dos años.
- 5.7 siempre que sea posible, el Gerente de laboratorio debe acusar recibo de la queja y debe facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.
- 5.8 Siempre que sea posible, el laboratorio debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

	MANEJO DE QUEJAS			
	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE OPERACIÓN			
ELABORADO POR: Gerente de Calidad	ID DOCUMENTO: CDMDOC-QA-013	REVISIÓN: F	FECHA EFECTIVA: Octubre 17, 2024	PÁGINA: 3 de 5

Nota: Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja.

Nota: Las personas afectadas por las resoluciones dictadas por autoridad competente con fundamento en esta ley, podrán interponer un recurso de revisión en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

6.0 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION

6.1 Como se comentó en el punto 1.0, la Cotización (CDMFRM-QA-010) contiene una descripción del proceso de tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

6.2 Este procedimiento se encuentra alineado a los requisitos de la Ley de Infraestructura de la Calidad, artículos 163 y 164:

Artículo 163. Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán presentar ante éstos, el recurso de reclamación.


Las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

Artículo 164. Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La Autoridad Normalizadora remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior.

Las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.

	MANEJO DE QUEJAS			
	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE OPERACIÓN			
ELABORADO POR: Gerente de Calidad	ID DOCUMENTO: CDMDOC-QA-013	REVISIÓN: F	FECHA EFECTIVA: Octubre 17, 2024	PÁGINA: 4 de 5

Historial de revisión:

Revisión	Fecha	Descripción de cambios	Requerido por	Aprobado por
B	15-dic-2020	Traducción al español	Gerente de Calidad	Director de operaciones
C	30-mar-2020	Se actualiza el alcance del documento	Gerente de Calidad	Director de operaciones
D	01-Oct-2023	Se agrega el punto 7.9.6 de la norma ISO/IEC 17025	Gerente de Calidad	Director de operaciones
E	1-oct-2023	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza disponibilidad de la información. 1.0 Se hace referencia a la Cotización CDMFRM-QA-10. 	Gerente de Calidad	Director de operaciones
F	17-oct-2024	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 Se hace mención “en máximo 10 días hábiles de su recepción, esto de acuerdo a lo definido en el Artículo 9 de la Ley de Infraestructura de la Calidad DOF 01-07-2020, en el último párrafo “Cuando en esta Ley se haga referencia a días, se entenderán días hábiles. Salvo que expresamente se indique lo contrario”. 6.2 Se hace mención “Este procedimiento se encuentra alineado a los requisitos de la Ley de Infraestructura de la Calidad, artículos 163 y 164” En el Diagrama de flujo adjunto, se hace referencia a los días de respuesta (Máximo 10 días hábiles). 	Gerente de Calidad	Director de operaciones 