

<p>Título .</p> <p>Procedimiento para la resolución de Quejas.</p>	Código del documento : PRCS-011
	Fecha de emisión o modificación: 26-Ago-19
	Elaboró o modificó : L. Salazar
	Revisó y Aprobó : R. Gómez
Revisión: 8	

Registro de Revisiones

Rev.	Descripción	Elaboró	Revisó y Aprobó	Fecha
Nuevo	Se emite Nuevo documento	T. Dominguez	R. Gómez	2-May-05
1	Se actualizo bibliografía, se modifiko propósito, alcance, inciso 4.2	L. Ordaz	R. Gómez	25-Oct-06
2	Se modificaron incisos 4.1, 4.2, 4.5 y 4.6	L. Ordaz	R. Gómez	26-Feb-07
3	Se actualizó inciso 4.2	M. Landa	R. Gómez	18-Ene-15
4.	Se modifiko inciso 3.0, 4.4, 4.5, 4.6	L. Salazar	R. Gómez	20-Jun-16
5	Se modifiko inciso 1	L. Salazar	R. Gómez	05-Jun-17
6	Se complementa punto 4.4 y una nota al final, Se actualiza bibliografía anexos y referencia.	L. Salazar	R. Gomez	03-Ago-18
7	Se agrega 4.5, 4.9 y 4.10, se modifican 4.3 y 4.4	L. Salazar	R. Gómez	17-Ago-18
8	Se actualizo bibliografía	L. Salazar	R. Gómez	26-Ago-19

C O N T E N I D O

- 1.0 PROPOSITO**
- 2.0 ALCANCE**
- 3.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**
- 5.0 REGISTROS**
- 6.0 ANEXOS**
- 7.0 BIBLIOGRAFIA**

1.0 PROPOSITO

Asegurarse que se mantienen registros de todas las quejas y de las investigaciones y acciones correctivas tomadas por el Centro de Soporte Mexel Dominion
 Es política del laboratorio asegurarse que se mantienen registros de todas las quejas y de las investigaciones y acciones correctivas tomadas por el Centro de Soporte Mexel Dominion

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las reclamaciones hechas por los clientes u otras partes al Centro de Soporte Mexel Dominion.

3.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente del Centro de soporte o el Asesor de Soporte de calidad están encargados de levantar y dar seguimiento hasta el cierre de las acciones correctivas que se deriven de las quejas.

Referencia : MCMEX-01 "Manual de Calidad", inciso 7.9	Hoja 1 de 5
---	-------------

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida en forma alguna o mediante algún sistema, sin el previo y expreso permiso escrito de

Mexicana de Electrónica Industrial, S.A. de C.V.

<p>Título .</p> <p>Procedimiento para la resolución de Quejas.</p>	Código del documento : PRCs-011
	Fecha de emisión o modificación: 26-Ago-19
	Elaboró o modificó : L. Salazar
	Reviso y Aprobó : R. Gómez
Revisión: 8	

4.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1 Las quejas hacia el Centro de Soporte se definen como las expresadas por el cliente u otras partes (por ejemplo organismos) que tengan competencia directa con el personal del Centro de Soporte en lo referente a:

- Que el cliente u otras partes no hayan sido notificados de algún cambio en las fechas pactadas.
- No se le informó al cliente del estado de su orden de servicio.
- El cliente regresó el equipo reparado en el Centro de Soporte con la indicación de que continúa presentando la misma u otra falla.
- Las dudas sobre costos, causas de la falla o reparación realizada que no le sean respondidas al cliente u otras partes en tiempo y forma.
- Que alguno de los servicios autorizados por el cliente no hayan sido realizados.

4.2 Todo cliente del Centro de Soporte u otras partes interesadas pueden a su propio criterio expresar una queja por el servicio recibido.

4.3 Para que el Centro de Servicio pueda tramitar una queja, ésta deberá ser presentada por las siguientes formas:

- Ingresando a nuestra mesa de ayuda en <http://mesa.serviciofluke.com> abriendo un "Nuevo Ticket" y seleccionando la opción "Queja"
- Por Correo Electrónico a rafael.gomez@dominion.mx o cat@dominion.mx
- Directamente en las instalaciones del Centro de Soporte localizadas en:
Norte 45 #777 bodega 6, Col. Industrial Vallejo, Azcapotzalco, C.P. 02300, CDMX

En casos urgentes, se admitirán las quejas no escritas que se formulen por medio del teléfono; en este caso, únicamente se deberán mencionar los datos mínimos de identificación.

- Nombre completo
- Empresa
- Teléfono
- Correo electrónico
- Orden de Servicio (si aplica)

4.4 Una descripción del proceso de tratamiento de quejas esta disponible en la pagina www.serviciofluke.com para cuando lo solicite cualquier parte interesada, así también en la solicitud de servicio FMEX-036 se indica la pagina donde esta disponible una descripción del proceso de quejas.

<p>Título .</p> <p>Procedimiento para la resolución de Quejas.</p>	Código del documento : PRCS-011
	Fecha de emisión o modificación: 26-Ago-19
	Elaboró o modificó : L. Salazar
	Reviso y Aprobó : R. Gómez
Revisión: 8	

4.5 La Queja debe ser dirigida al Gerente de Centro de Soporte, en ellas debe indicarse lo siguiente:

- Compañía
- Nombre del Cliente
- Teléfono y Correo Electrónico
- Detalle de la queja, indicando de ser posible, orden de servicio, modelo del equipo, marca y serie.

4.6 Al recibir la queja el Gerente del Centro de soporte revisará la queja, evaluará y validará si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio.

4.7 En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a la persona que interpone la queja.

4.8 En caso afirmativo el asesor de Soporte de calidad tratara la queja levantando la acción correctiva correspondiente de acuerdo al procedimiento PRCS-013 "Acciones Correctivas" con ello se recopila y verifica toda la información necesaria para poder confirmar la validación o no de la queja

4.9 El Asesor de Soporte de calidad acusara de recibo de la queja y debe facilitar a quien presenta la queja el número de acción correctiva, las acciones a tomar, la fecha de implementación y resultados obtenidos.

4.10 El Asesor de Soporte de calidad dará seguimiento a la queja hasta su cierre esta se deberá resolver en un plazo no mayor a 10 días hábiles, notificando al cliente u otras partes.

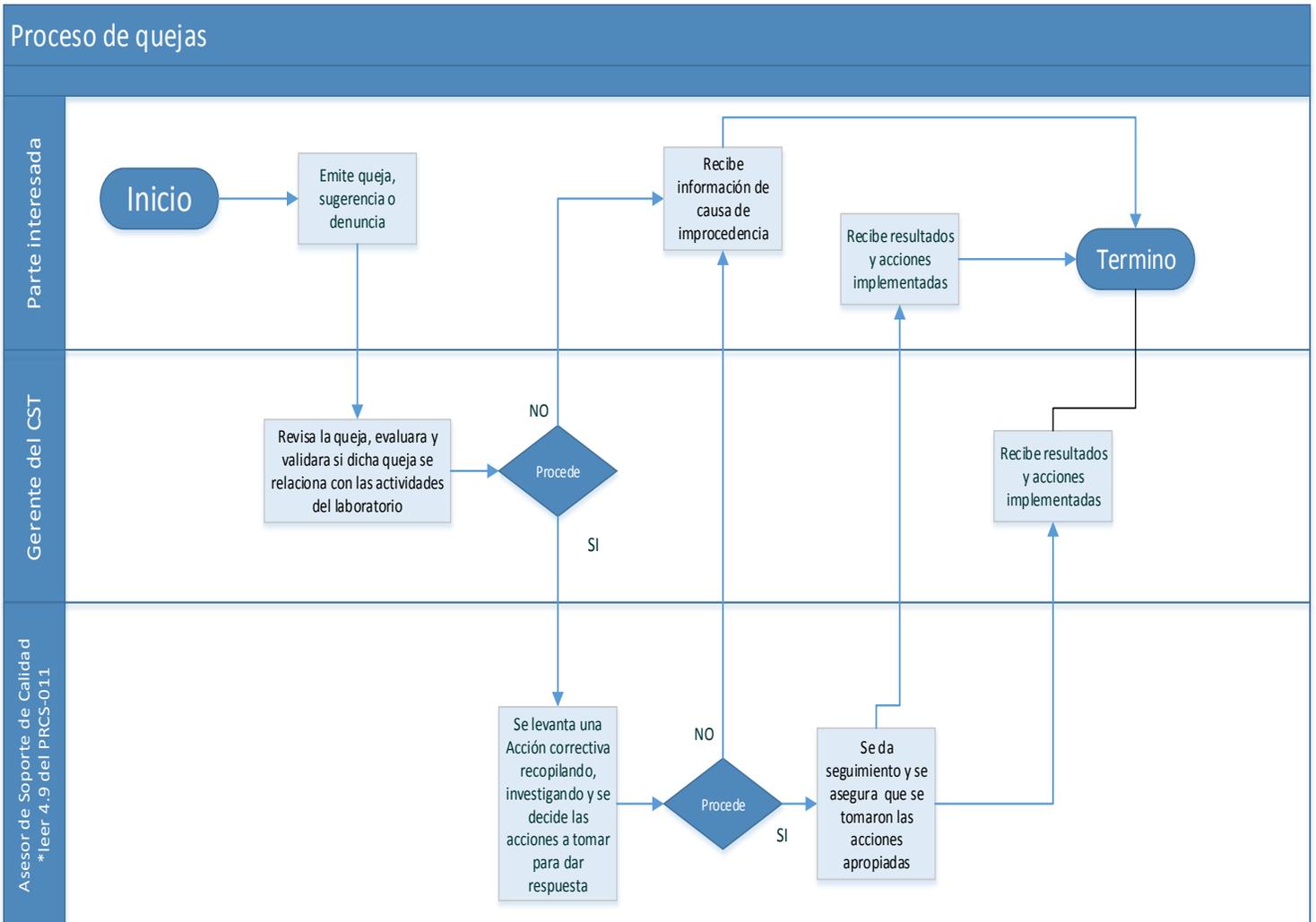
4.11 Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse, revisarse y aprobarse por, personal no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja.

NOTA: En caso de que se encuentre involucrado en la queja algún responsable de las actividades de este procedimiento, los procesos y actividades se tienen que cumplir con personal no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja.

Título . Procedimiento para la resolución de Quejas.	Código del documento : PRCs-011
	Fecha de emisión o modificación: 26-Ago-19
	Elaboró o modificó : L. Salazar
	Revisó y Aprobó : R. Gómez

Revisión: 8

4.12 Proceso de Quejas



<p>Título .</p> <p>Procedimiento para la resolución de Quejas.</p>	Código del documento : PRCS-011
	Fecha de emisión o modificación: 26-Ago-19
	Elaboró o modificó : L. Salazar
	Reviso y Aprobó : R. Gómez
Revisión: 8	

5.0 REGISTROS

- No Aplica.

6.0 ANEXOS

- FMEX-071 Políticas del Laboratorio
- FMEX-076 AMEF

7.0 BIBLIOGRAFIA

- **Norma NMX-CC-10013-IMNC-2002** “Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad”.
- **Norma ISO/IEC 17025:2017** “Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de ensayo y Calibración”.
- **NMX-EC-17025-IMNC-2018** “Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de ensayo y Calibración”.

(Fin de Documento)