

<p>Título .</p> <p><b>Procedimiento para la resolución de Quejas.</b></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><b>Procedimiento para la resolución de Quejas.</b></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](mailto:rafael.gomez@dominion.mx) o [cat@dominion.mx](mailto: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](http://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><b>Procedimiento para la resolución de Quejas.</b></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.

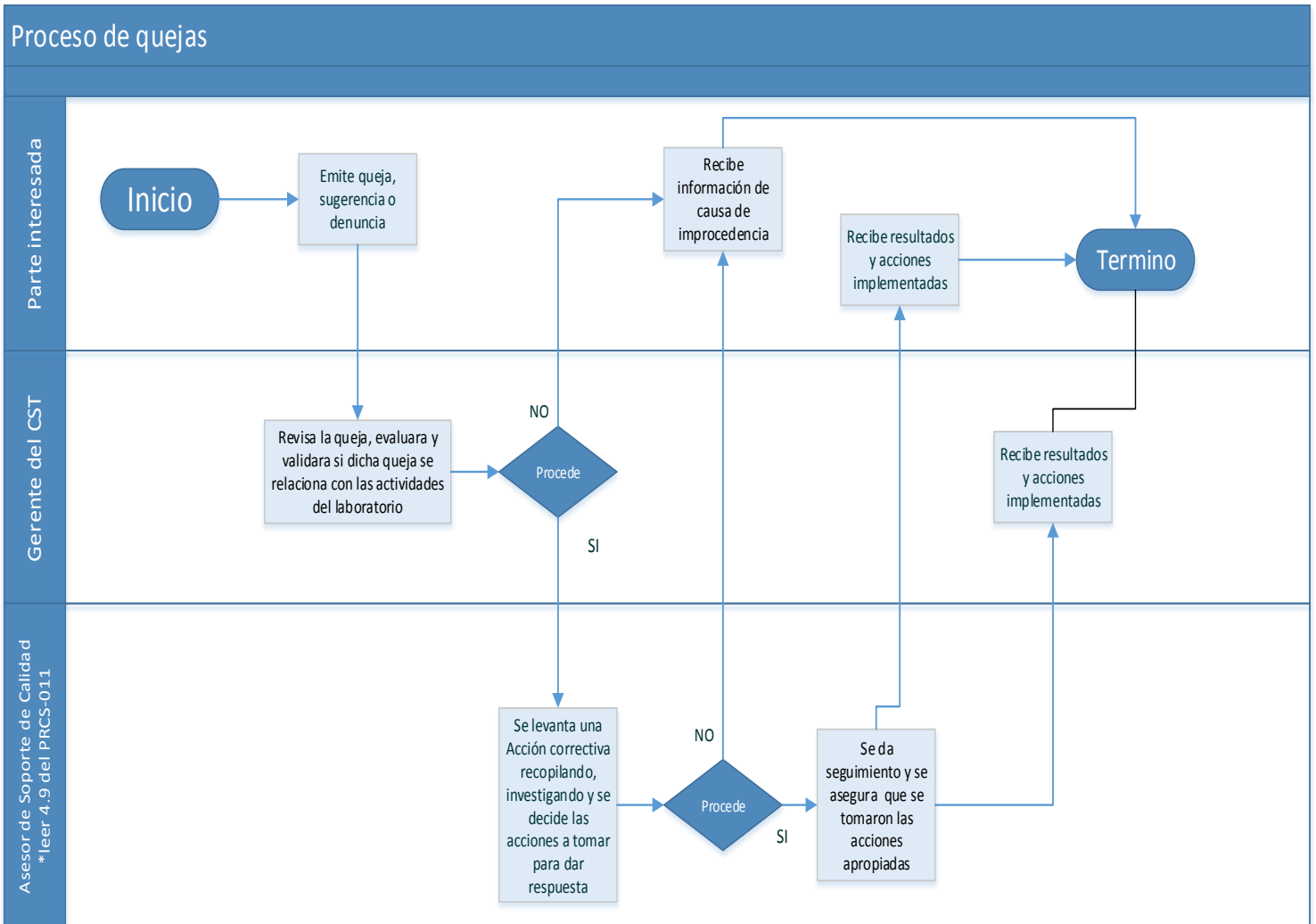
**4.10** El Asesor de Soporte de calidad dará seguimiento a la queja hasta su cierre esta se deberá resolver en un plazo no mayor a 10 días hábiles, notificando al cliente u otras partes.

**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.

<b>Título .</b> <b>Procedimiento para la resolución de Quejas.</b>	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><b>Procedimiento para la resolución de Quejas.</b></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)