

QUEJAS

Código de Control: P-VAL-013



LABORATORIO VALGIO, S.A. DE C.V.

MARCO TULIO # 3204
COL. CAMINO REAL
CIUDAD GUADALUPE, NUEVO LEÓN
TEL. 82982080 Y 84794799

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA DE EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	2018/11/20	DOCUMENTO NUEVO
01	2019/05/20	Se cambian el logo a toda la documentación

ELABORÓ

REVISÓ Y APROBÓ

**Responsable
LABORATORIO
QBP :MAYRA NELLY
GARZA**

**Director General
QBP: ULISES VALDES
BARAJAS**

<h1>QUEJAS</h1>	Código de control: P-VAL-013
	Revisión: 01
	Página 1 de 2

1. PROPÓSITO

Evaluar la satisfacción del cliente periódicamente, conocer las necesidades y áreas de oportunidad para aumentar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Se aplica en todo el laboratorio de LABORATORIO VALGIO S.A. DE C.V. y se define el proceso de evaluación y monitoreo de la satisfacción del cliente a través de encuestas, reclamaciones de garantía, informes y actividades de mejora.

3. DEFINICIONES

Evaluación de la satisfacción del cliente una vez cada 6 meses.

4. PROCEDIMIENTO

Obtención de Información y su distribución

LABORATORIO VALGIO S.A. DE C.V. se contacta cada 6 meses con sus clientes vía telefónica o correo electrónico solicitándoles su retroalimentación a través de la encuesta de servicio, quejas y sugerencias F.VAL-020 en la cual el cliente evalúa diferentes aspectos como calidad, servicio, entregas, tiempo de respuesta y confiabilidad, marcando áreas de oportunidad específicas.

Atención a quejas, garantía.

Confirmación de servicios no conformes e investigación de la causa

El coordinador de calidad analiza y confirma el contenido de las quejas o fallas, investiga la causa y define el personal responsable según el formato **F-VAL-018** No conformidad Acción Correctiva Preventiva.

En caso de que el coordinador de calidad no pueda definir la causa raíz, se cita a junta con el personal involucrado para realizar la investigación o el análisis, establecer contramedidas.

Las contramedidas que se aplican posteriormente son en base al procedimiento del Control de Servicios No-Conformes **P-VAL-008**

El personal responsable aplica las acciones correctivas anotadas en el reporte de acciones correctivas, confirman el estado de la no-conformidad después de la aplicación así como la efectividad de las acciones correctivas. El coordinador de calidad dará seguimiento a la implantación de las acciones correctivas descritas en el reporte en las fechas programadas.

Información de Retroalimentación.

Se indica un total de puntos alcanzados para dar seguimiento a las mejoras y tendencias.

El reporte es distribuido a los involucrados en Calmet para su análisis y revisión.

El coordinador de Calidad dará seguimiento con el cliente para obtener información de manera clara y oportuna aclarando dudas por parte del cliente.

QUEJAS	Código de control: P-VAL-013
	Revisión: 01
	Página 2 de 2

Aplicación de mejoramiento

Cuando la evaluación del cliente no cumpla el objetivo, el coordinador de calidad en coordinación con el gerente de soporte técnico y personal involucrado generan planes de mejora dependiendo de las áreas de oportunidad marcadas por el cliente.

El Coordinador de calidad documenta las acciones de mejoramiento en el reporte de evaluación del cliente y obtiene la aprobación del director general.

Reporte a la Dirección

El Coordinador de calidad informa el resultado de la comparación del objetivo de quejas de clientes establecido al principio de año contra los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción, información de retroalimentación y quejas de cliente en la junta de revisión por la dirección. En caso de que los resultados excedan el objetivo, se elabora un plan de acción para su mejoramiento el cual será analizado. El director general indica acciones correctivas adicionales cuando considera que hay necesidad de acelerar o incrementar el mejoramiento.

Establecimiento de objetivo

El objetivo establecido por LABORATORIO VALGIO S.A. DE C.V. de aceptación de la evaluación de satisfacción del cliente es de 80(%) de la calificación total.

Indicadores de desempeño

Calmet elabora indicadores de desempeño basados en los objetivos de la organización, reflejando con esto la calidad del servicio y la efectividad del proceso. Los indicadores pueden ser los siguientes

- Quejas de cliente
- Entregas a tiempo

5. REGISTRO DE CALIDAD

Nombre de registro	Custodia	Almacenamiento	Retención	Disposición
Encuesta de Servicio, Quejas y Sugerencias	Calidad	En carpeta	5 años	Se recicla

6. ACTUALIZACIÓN Y DESTRUCCIÓN

La actualización y destrucción de este procedimiento serán de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos Internos **P-VAL-008**

7. DISTRIBUCIÓN

Áreas: Administración y Operaciones