



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE



Código: PRO 8.2 GSEL 02	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 02/01/2009
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

1. Objetivo y Alcance

**Objetivo**

Verificar la adecuada atención a los requerimientos del Cliente y responder a la reclamación que genere en cuanto al producto y servicio prestado.

**Alcance**

Este procedimiento aplica para todos los Clientes de los LABS que soliciten servicios a la FING.

2. Definiciones y Terminología

Cliente	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.
FING	Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua
JLAB	Jefe de Laboratorio
LABS	Siglas para referirse a los dos Laboratorios, el de Ingeniería Sanitaria y Laboratorio de Materiales, Suelos y Asfaltos
Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
Satisfacción del Usuario	Percepción del Usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.

3. Responsables

ASG	Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad
EMP	Cualquier empleado directo de los LABS
GSEL	Gerente de Servicios Externos
RESP	Responsables de Área

4. Procedimiento

4.1 FING

**Compromiso de confidencialidad**

4.1.1 La FING establece en el (DOC 7.2 GSEL 01) su compromiso en la Política de confidencialidad con todos aquellos clientes a los que les brindan sus servicios.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 GSEL 02	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 02/01/2009
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

- 4.2 RESP **Cooperación con el cliente.**
  - 4.2.1 Permite al cliente a que ingrese al Laboratorio previa autorización del JLAB y cuando el cliente o su representante lo solicite para observar el procedimiento, o realizar el seguimiento del desempeño del LABS.
- 4.3 EMP **Tratamiento de las quejas o reclamaciones**
  - 4.3.1 Cualquier empleado directo de los LABS puede recibir las quejas o reclamaciones que se reportan ya sea por vía telefónica, fax, oficio, verbalmente o correo electrónico y realizar el registro correspondiente en el (FOR 8.2 ASG 09) siempre y cuando el responsable de la queja se identifique plenamente.
  - JLAB 4.3.2 Asignará a un RESP para la atención de la queja o reclamación (FOR 8.2 ASG 09) para su análisis e implementación correctiva en su caso, y que será atendida en un plazo no mayor de 15 días con carácter confidencial.
  - RESP 4.3.3 Dará seguimiento a la acción correctiva (PRO 8.2 ASG 01) e identificará las acciones preventivas (PRO 8.2 ASG 02) con el objeto de eliminar la recurrencia y establecer un plan de mejora.
- 4.4 JLAB **Comunicación con el cliente**
  - 4.4.1 En caso de que exista algún impedimento o exceder el plazo máximo de respuesta de una solicitud de servicio, por cualquier motivo, debe comunicarle al cliente el tiempo estimado de retraso y su respectiva justificación por escrito.
- 4.5 GSEL **Asigna personal**
  - 4.5.1 Asigna a ASG que independientemente de sus labores se encargue de monitorear y captar y presentar datos sobre el grado de satisfacción de los clientes.
- 4.6 JLAB **Define encuesta de satisfacción.**
  - 4.6.1 Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el Cliente que se utilizan para mejorar el desempeño del área, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente (FOR 8.2 ASG 03).
  - 4.6.2 Revisa la encuesta periódicamente, la actualiza de ser necesario, la cual deberá contener el nombre de la empresa, departamento que evalúa y fecha. En dicha encuesta se solicita le otorguen la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:
    - a) Calidad del servicio.
    - b) Desempeño del personal.
    - c) La capacidad de respuesta a los requerimientos.
    - d) Calidad en Proceso Administrativo y algún otro aspecto relevante.
  - 4.6.3 La encuesta para medir la satisfacción del cliente (FOR 8.2 ASG 03) disponible en la Intranet, así como la que se aplique de manera directa y por cualquier otro medio,
  - 4.6.4 Dos veces al año lleva a cabo la encuesta en un mínimo del 80% de los clientes que solicitaron algún servicio en el último semestre.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 GSEL 02	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 02/01/2009
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

4.7 ASG Recaba información de los Clientes

- 4.7.1 Recibe las encuestas (FOR 8.2 ASG 03) aplicadas, para identificar los puntos importantes e impactantes.
- 4.7.2 Comunica a los JLAB los resultados de las encuestas (FOR 8.2 ASG 03) para la acción que corresponda y para dar atención oportuna.
- 4.7.3 Lleva a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Calidad (PRO 5.6 GSEL 01) un resumen de los resultados de encuesta y las acciones tomadas (PRO 8.2 ASG 01), así como la identificación de acciones preventivas (PRO 8.2 ASG 02) con el objeto de eliminar la recurrencia y establecer un plan de mejora.
- 4.7.4 Archiva las encuestas (FOR 8.2 ASG 03) realizadas a los Clientes (Física o Digitalmente) para darle seguimiento.

5 Referencias

5.1 Normativas

- ISO/IEC 17025: 2005 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración
- ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

5.2 Procedimientos relacionados

Código	Descripción
PRO 8.2 ASG 01	Procedimiento para las Acciones Correctivas
PRO 8.2 ASG 02	Procedimiento para las Acciones Preventivas
PRO 5.6 GSEL 01	Procedimiento para la Revisión de la Dirección

5.3 Documentos de referencia

Código	Descripción
MSG 4.2 FING	Manual del Sistema de Gestión de Calidad
DOC 7.2 GSEL 01	Política de Confidencialidad

6 Formatos

Código	Descripción	Retención
FOR 8.2 ASG 03	Encuesta de Satisfacción del Cliente	1 Año
FOR 8.2 ASG 09	Formato para la Gestión de Quejas	1 Año

COPIA NO CONTROLADA



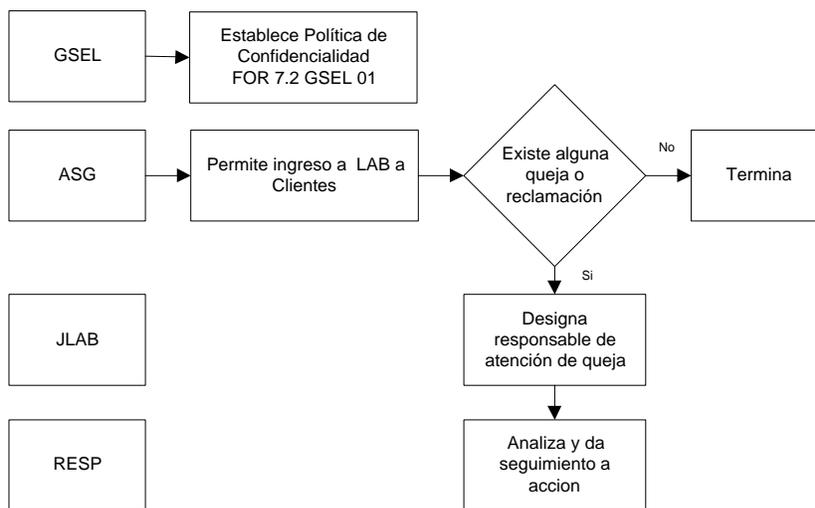
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE



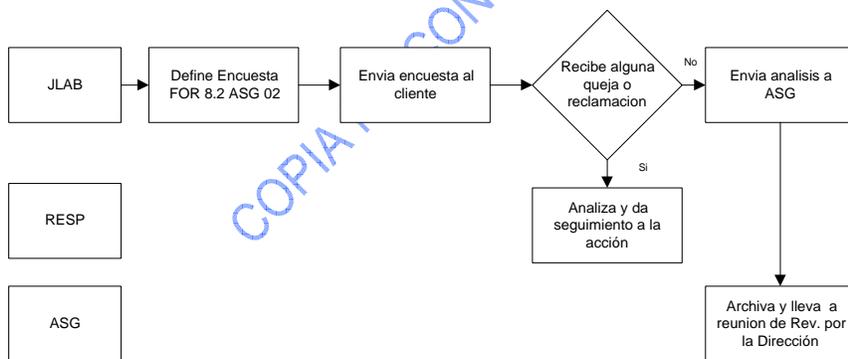
Código: PRO 8.2 GSEL 02	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 02/01/2009
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

7 Diagramación.

7.1 Quejas y Reclamaciones



7.2 Encuesta de Satisfacción



8 Historial de Revisiones.

Num. de Rev.	Descripción de la Revisión	Fecha de Rev.