

MAPEO DE ACTIVIDADES

Proceso Atención a quejas, sugerencias y reclamaciones

Recepción de queja, sugerencia o reclamo Acuse de recibo de queja, sugerencia o reclamación Evaluación inicial de queja o reclamación Investigación de queja o reclamación	El cliente contacta a CIAMA, por correo electrónico, página empresarial, llamada u otro medio En caso de que el emisor acuda de forma presencial se conducirá al cliente hacia la birección de Gestión de Calidad o Dirección General con el fin de que se escuche y acuja, sugerencia o reclamación un esta por esta	EMISOR O CLIENTE: Proveedor externo PCIDAM: cliente interno(Recibe la solicitud y la registra) DGE: Proveedor interno (entrega acuse de recibo de sus clicitud) Emisor o Cliente: cliente externo esta consiste de sus colicitud) DGC: proveedor interno (Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalúa la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIAAA y CLIENTE: cliente interno y externo	0020-02-Vigente Formular para el cliente, y en e formato 0020-03-Vigente Registro stención a quejas, sugenas reclamaciones 0020-07-Vigente Comunicación con el cliente. 0000-01-Vigente Accione correctivas 0020-04-Vigente Aintia reunión del comité quej y reclamaciones
Acuse de recibo de queja, sugerencia o reclamación Evaluación inicial de queja o reclamación	En caso de que el emisor acuda de forma presencial se conducirá al cliente hacia la Dirección de Gestión de Calidad o Dirección General con el fin de que se escuche y atlenda al cliente para conocer cuál es su queja, sugerencia o reclamación la vaciona de casa de conducirá de c	Proveedor externo PCIAMA: Cliente interno(Recibe la solicitud y la registra) DGE: Proveedor interno (entrega acuse de recibo de sus olicitud) Emisor ocliente: cliente externo (Recibe el acuse de sus olicitud) DGC: proveedor interno (Reune al cosité) Comité: cliente interno (Evalúa la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIAMA y CLIENTE: cliente interno y externo	para el cliente, y en el contre y contre la co
Acuse de recibo de queja, sugerencia o reclamación Evaluación inicial de queja o reclamación Investigación de queja o	Una vez comunicada la queja, sugerencia o reclamación se registra por medio del formulario 0020-02-Vigente y 0020-03-Vigente Se asigna nombre al archivo Si es Queja usar Q, si es Sugerencia usar S, si es Reclamo usar R. Ejemplo para Queja: Q-AÑO-MES-OIA, 600 (DELA DEL DIA, MOMBRE DEL MEJOR O CLIENTE Sergistra si el cliente o emisor da una solución o cualquier otra información para su tratamiento La recepción de la solicitud deberá ser notificada immediatamente al emisor o cliente por ejemplo vía telefónica o correo electrónico. Se determina ruestra competencia para resolver la caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificará la autoridad competente y la turnará de immediato para su tranatación. Se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su importancia, severidad, la nacesidad y posibilidad de una acción inmediata El comité de quejas será cenformada por 4 personas, las cuales serán 2 gerentes, 1 jefe y 1 personal a nível operativo, para las quejas no podrán estar involucrados los implicados. Conducir entrevistas, del afectado y de los involucrados; narracción de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá esceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya entido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	Proveedor externo PCIAMA: Cliente interno(Recibe la solicitud y la registra) DGE: Proveedor interno (entrega acuse de recibo de sus olicitud) Emisor ocliente: cliente externo (Recibe el acuse de sus olicitud) DGC: proveedor interno (Reune al cosité) Comité: cliente interno (Evalúa la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIAMA y CLIENTE: cliente interno y externo	6028-0-3-Vigente Rejistro atencion a quejas, sugerencias y reclamaciones 6028-07-Vigente Comunicación con el cliente. 6095-01-Vigente Accione correctivas 6028-04-Vigente Minuta reunión del conité quej y reclamaciones 6003-04-Vigente Minuta reunión del conité quej y reclamaciones
Acuse de recibo de queja, sugerencia o reclamación Evaluación inicial de queja o reclamación Investigación de queja o	Sugerencia usar S, si es Reclamo usar R. Ejemplo para Queja: Q-AÑO-MES-OIA, DE QUEJA DEL DÍA_NOMBRE DEL MISOR O CLIENTE Se registra si el cliente o emisor da una solución o cualquier otra información para su tratamiento La recepción de la solicitud deberá sen notificada inmediatamente al emisor o cliente por ejemplo vía telefónica o correo electrónico. Se determina si es imputable al laboratorio y determinar nuestra competencia para resolver la caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificará la autoridad competence y la turnará de inmediata para su tramitación. Se evalúa inticalmente en terminos de criterios toles como su importancia, severidad, la necesidad y posibilidad de una acción immediata El comité de quejas será conformado por 4 personal a nivel operancia será será el gerentes, 1 jefe y 1 personal a nivel operancia para termina de conductra entre involucrados los implicados y de los involucrados (no superancia), sublicados (como prometo, incluyendo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La estapa de investigación no podrá exceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya entido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	(entrega acuse de recibo de sus olicitud) Emisor o cliente: cliente externo (Recibe el acuse de su solicitud) DSC: proveedor interno (Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalua la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIANA y CLIENTE: cliente interno (PERESIGNO) PCIANA y CLIENTE: cliente interno y externo	0020-07-Vigente Commisción con el cliente. 0005-01-Vigente Accione correctivas 0020-04-Vigente Minuta reunión del conité quej y reclamaciones 0020-04-Vigente Minuta reunión del conité quej y reclamaciones
Acuse de recibo de queja, sugerencia o reclamación Evaluación inicial de queja o reclamación Investigación de queja o	cualquier otra información para su tratamiento La recepción de la solicitud deberá ser notificada inmediatamente al emisor o cliente por ejemplo vía telefónica o correo electrónico. Se determina si es imputable al laboratorio y determinar nuestra competencia para resolver En caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificará la autoridad competente y la turnará de inmediato para su tramitación. Se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su importancia, severidad, la nacesidad y posibilidad de una acción inmediata El comité de quejas será conformado por 4 personas, las cuales serán 2 gerentes, 1 jefe y 1 personal a nivel operativo, para las quejas no podrán estar involucrados los implicados Conducir entrevistas, del afectado y de los involucrados; narración de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hace La etapa de investigación no podrá esceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya entido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	(entrega acuse de recibo de sus olicitud) Emisor o cliente: cliente externo (Recibe el acuse de su solicitud) DSC: proveedor interno (Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalua la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIANA y CLIENTE: cliente interno (PERESIGNO) PCIANA y CLIENTE: cliente interno y externo	Comunicación con el cliente. 0005-01-Vigente Accion correctivas 0020-04-Vigente Minuta reunión del conté quej y reclamaciones 0020-04-Vigente Minuta reunión del conté quej y reclamaciones
Evaluación inicial de queja o reclamación	inmediatamente al emisor o cliente por ejemplo via telefónica o correo electrónico. Se determina si es imputable al laboratorio y determinar nuestra competencia para resolver En caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificará la autoridad competente y la turnará de inmediato para us tramitación. Se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su importancia, severidad, la nacesidad y posibilidad de una acción inmediata El comité de quejas será conformado por 4 personas, las cuales serán 2 gerentes, 1 jefe y 1 personal a nivel operativo, para las quejas no podrán estar involucrados los implicados Conducir entrevistas, del afectado y de los involucrados; narración de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyedo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá esceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	(entrega acuse de recibo de sus olicitud) Emisor o cliente: cliente externo (Recibe el acuse de su solicitud) DSC: proveedor interno (Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalua la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIANA y CLIENTE: cliente interno (PERESIGNO) PCIANA y CLIENTE: cliente interno y externo	Comunicación con el cliente. 0005-01-Vigente Accion correctivas 0020-04-Vigente Minuta reunión del conté quej y reclamaciones 0020-04-Vigente Minuta reunión del conté quej y reclamaciones
reclamación	determinar muestra competencia para resolver En caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificará la autoridad competence y la turnará de inmediato para su tramitación. Se evalúa inicialmente en tórminos de criterios tales como su importancia, severidad, la necesidad y posibilidad de una acción immediata El cente de quejas será conformado por a personas, las cuales serán 2 gerentes, l jefe y 1 personal a nivel operativo, paro las quejas no podrán estar involucrados los implicados Conducir entrevistas, del afectados y de los involucrados nereción de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrían ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá exceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	(Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalúa la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIANA y CLIENTE: cliente interno y externo	0220-04-Vigente Minuta reunión del contre quej y reclamaciones y reclamaciones 0020-04-Vigente Minuta reunión del contre quej y reclamaciones y reclamaciones
reclamación	En caso de recibir una solicitud que no sea de nuestra competencia, identificară la autoridad competente y la turnară de inmediato para su tramitation. Se evalûa inicialmente en términos de criterios tales como su importancia, severidad, la nacesidard y posibilidad de una accion inmediata El comité de quejas será conformado por 4 personas, las cuales serán 2 gerentes, 1 jefe y 1 personal a nivel operativo, para las quejas no podrán estar involucrados los implicados Conducir entrevistas, del afectado y de los involucrados; narración de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyedo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá esceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud.	(Reune al comité) Comité: cliente interno (Evalúa la queja o reclamación) DGC y COMITÉ: proveedor interno (Realizan la investigación) PCIANA y CLIENTE: cliente interno y externo	0220-04-Vigente Minuta reunión del contre quej y reclamaciones y reclamaciones 0020-04-Vigente Minuta reunión del contre quej y reclamaciones y reclamaciones
Investigación de queja o	nivel operativo, para las quejas no podrán estar involucrados los implicados Conducir entrevistas, del afectado y de los involucrados; narracción de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, donde, cuindo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrían ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá exceder de 3 dias naturales, contados a partir del dia en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud. Cuando por la naturaleza o complejádad del asunto no	interno (Realizan la investigación) PCIAAA y CLIENTE: cliente interno y externo	reunión del comité quej y reclamaciones
Investigación de queja o	Conducir entrevistas, del afectado y de los involucados; narracción de los hechos y en su caso los medios de prueba correspondientes. Deberán de tomarse notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, donde, cuindo, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrían ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá exceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud. Cuando por la naturaleza o complejádad del asunto no	interno (Realizan la investigación) PCIAAA y CLIENTE: cliente interno y externo	reunión del comité quej y reclamaciones
	incluyendo el quien, que, dónde, cuándo, cómo, porqué, Jos nombres de cualquier testigos Revisar documentos, registros y récords que podrian ayudar a decidir lo que pasó y que se debe hacer La etapa de investigación no podrá exceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud. Cuando por la naturaleza o complejidad del saunto no	interno (Realizan la investigación) PCIAAA y CLIENTE: cliente interno y externo	reunión del comité quej y reclamaciones
	La etapa de investigación no podrá exceder de 3 días naturales, contados a partir del día en que se haya emitido comunicado al cliente, la recepción y el inicio de tratamiento de la solicitud. Cuando por la naturaleza o complejidad del asunto no	PCIAAA y CLIENTE: cliente interno y externo	reunión del comité queja
	Cuando por la naturaleza o complejidad del asunto no	PCIAAA y CLIENTE: cliente	
.	plazo antes señalado, se contemplará una prórroga de la etapa de investigación hasta por un periodo de 2 días, sin exceder el tiempo de respuesta de 10 días al cliente		
Toma de decisión de queja o reclamación	El comité de quejas y reclamaciones deberá tomar una decisión acerca de las acciones y medidas que se llevarán a cabo para resolver la queja, sugerencia o reclamo.	COMITE : proveedor interno/externo INICTALES: cliente interno/externo	0020-04-Vigente Minuta reunión del comité quej y reclamaciones
↓ Respuesta de queja o	CIAAA debe ofrecer una respuesta a la queja o reclamo	INICIALES: proveedor interno/externo INICIALES: cliente interno/externo	0020-05-vigente Respues de la queja, sugerencia reclamación
reclamación	Si la queja o reclamación no puede resolverse inmediatamente debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz en un plazo no mayor a 10 días naturales a la recepción		
Cierre de queja o reclamación	Si el cliente acepta la decisión de la acción propuesta entonces se deberá registrar Si el cliente rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja deberá permanecer abienta; esto se deberá registrar y el reclamante deberá ser informado de las alternativas disponibles. CIAAA remitria copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 2 días se le rinda un informe al reclamante justificando su actuación	CLIENTE: cliente externo (acepta o rechaza decisión) DGE y DGC: proveedor interno (remiritá ja justificación de respuesta)	0020-04-01-01 Minuta reunión del comité quej
	En caso de reclamación CIAAA remitirá una copia de reclamación a las Autoridades Normalizadoras competentes.	DGE y DGC:proveedor interno (emite copia de reclamación) AUTORIDAD y ema: cliente externo (recibe copia de reclamación)	
	Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante CIAMA, además 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 apoya.	0020-05-01-01 Resp. 1a queja, sugerer reclamación (inconforme e iterponer queja) AUTORIDAD: Cliente externo 0020-05-01-01 Comur	y reclamaciones 0020-05-01-01 Respuesta la queja, sugerencia (reclamación 0020-06-01-01 Justificación de las medidas tomadas 0020-07-01-01 Comunicac:
	La Autoridad Normalizadora remitirá copia a CIAAA correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación		con el cliente
	Del análisis del informe que CIAAA rinda ante la Secretaria o la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a palicar las sanciones que correspondan. De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las		
¥	manifestaciones del afectado y la Secretaria o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior. La queja, sugerencia o reclamación deberá seguirse a		1
Seguimiento de la queja, sugerencia o reclamación	lo largo de todo el proceso desde la recepción inicial, acciones tomadas hasta la resolución final. Si está resulta de acciones de mejora también deberá seguir su evaluación y seguimiento. Se deben de registrar todas las actualizaciones del	EMISOR O CLIENTE:externo (existe una solicitud a tratar) DGC: cliente interno (responsable del seguimiento de la queja)	0020-07-Vigente Comunicación con el al Cliente 0008-01-Vigente Auditorio 1008-01-Vigente Riesgos oportunida 0005-01-Vigente Accione correctivas
	estado de solicitud de queja, sugerencoa o reclamación para que este disponible cuando el cliente la requiera Si durante el desarrollo del anàlisis de causas de la queja o reclamo, son detectadas situaciones		
	potenciales de originar otra; se deben de modificar los riesgos para tener salvaguarda Toda acción correctiva que sea originada por una queja y reclamo debe ser auditada durante el desarrollo de auditorias a las áreas involucradas		
	Durante la revisión por la dirección, la 66C debe presentar un resumen de las quejas, sugerencias o reclamaciones recibidas durante el año	DGC: proveedor interno DGE: cliente interno	0018-01-vigente Revisió por la dirección
Presentación ante la alta dirección	A partir de esta información la GGE deba fijar los objetivos y metas para el año siguiente en materia de quejas y reclamaciones. De acuerdo con las sugerencias hacer un análisis de		
V	retroalimentación del nuestros clientes. La DGC, evalúa mensualmente las quejas, sugerencias y reclamaciones registradas para determinar si existen		
Análisis y mejora	tendencias. a) ∰endencias hacia una no conformidad; procede de acuerdo con el 0005-01-Vigente	DGC: proveedor interno DIRECTOR O JEFE DE DEPARTAMENTO: cliente interno	0005-01-Vigente Accione correctivas
V	b)Si existen tendencias de una oportunidad de mejora; comunica al Director o Jefe del área involucrada, según corresponda, para su evaluación.	internd	