PROCESO DE QUEJAS LABORATORIO QUIBIMEX S.A DE C.V

1)

- La Recepción de la Queja o Inconformidad se realiazará por cualquiera de los siguientes medios: Pagina Web, correo electrónico, vía telefónica, mensajeria o personalmente por el cliente.

2)

- El Gerente de Aseguramiento de Calidad o Asistente de Calidad recibe la queja o inconformidad
- Debe contener Descripción detallada del motivo por lo que se genera la queja y la información de la persona que la realiza, con el fin de que la Gerencia de Calidad se ponga en contacto directo.

3)

- El Gerente de Aseguramiento de Calidad notifica al cliente vía telefónica o via correo electrónico sobre la recepción y atención de la queja
- El área de Calidad asigna folio único a la Queja o inconformidad emitiendo una resolución a más tardar en 10 días hábiles

4)

- El área de Calidad emite la queja al personal responsable de la misma (Área Administrativa o Área Técnica) para iniciar con la investigación.
- Posterior a la Investigación de la Causa Raíz se define junto con la Gerencia de Calidad si procede o no a un Trabajo No Conforme
- En caso positivo se establecen entras las Área Involucradas las Acciones Correctivas

5)

- El área de Calidad envia respuesta a la persona que impuso la queja o inconformidad, informando las acciones que se tomaran.

Resolución Final

- Si el cliente esta de acuerdo con las acciones abordadas, firma de común acuerdo en el formato ACFO-004B y se procede a cerrar la queja quedando registros y evidencias con el folio de la Queja correspondiente, asi como el registro del Trabajo No Conforme y Acciones Correctivas y de Mejora (cuando aplique)
- Si el cliente no esta de acuerdo con las acciones abordadas en la Queja, se procede a programar una Reunión Presencial para aclarar cualquier situación que no este de acuerdo hasta llegar al término del cierre de la Queja