

PROCESO DE QUEJAS

La recepción de las quejas pueden ser por diferentes medios, por ejemplo: mediante llamada telefónica al número 55-5337-3352, por correo electrónico (lab.optica@perkinelmer.com), personalmente o por encuesta de satisfacción. Cuando sea posible se deberá contactar al cliente con el objetivo de subsanar la insatisfacción y confirmar que su queja fue recibida y que será evaluada para notificarle si es procedente o no en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

6.1.1 Registro:

Toda queja recibida se debe registrar y asignar un folio en el formato PNO-7.9-01-F01. Registro de Quejas.

6.2 Evaluación de procedencia:

6.2.1 Con la participación de un comité formado por personas no involucradas directamente en la queja, se efectuará una evaluación de la procedencia de la misma, reunir y analizar todos los datos disponibles. Si no es procedente para el SGC de 17025, corroborar si la queja aplica al SGC del corporativo, y en caso afirmativo canalizarla al área correspondiente de calidad de la compañía. En caso de que la queja no sea procedente, el responsable designado le notificará al cliente el resultado de la evaluación mediante un correo electrónico, llamada telefónica y recaba su respuesta en el formato PNO-7.9-01-F02.

6.2.1.1 Si la queja es procedente, aplicar las acciones inmediatas para subsanar la inconformidad siguiendo las instrucciones del formato de seguimiento de Queja PNO7.9-01-F02. Sí amerita una acción correctiva actuar conforme al procedimiento de Acciones Correctivas PNO-8.7-01.

6.2.1.2 Evaluar si la gravedad de la queja requiere de un tratamiento de trabajo no conforme. Si es procedente aplicar el PNO-7.10-01.

6.2.1.3 Una vez finalizado el tratamiento de la queja, el responsable designado le notificará al cliente el resultado y las acciones implementadas mediante un correo electrónico, llamada telefónica y recaba su respuesta en el formato PNO-7.9-01-F02.