

PROCEDIMIENTO PARA LA
RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS DE
CLIENTES DEL LAPEM - 013 -

CFE *Comisión Federal de Electricidad*

*Dirección Corporativa de Negocios Comerciales
Laboratorio de Pruebas de Equipos y Materiales*

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para la recepción, atención, manejo, evaluación y seguimiento a las quejas que sean enviadas por nuestros clientes internos y externos, derivadas de los servicios proporcionados por las áreas del LAPEM.

Poner a disposición del público una descripción del proceso de tratamiento de las quejas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas o reclamos recibidos de clientes externos e internos por los servicios del LAPEM.

3. DEFINICIONES

Queja o reclamo: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Cliente interno: toda persona que pertenece a las áreas del LAPEM y que solicita un servicio.

Cliente externo: toda persona que pertenece a otras áreas de CFE, a empresas privadas o a cualquier otra entidad fuera del LAPEM.

Queja (fuente: ISO/IEC 17000:2004, 6.5, modified): Expresión de insatisfacción, aparte de apelación, por cualquier persona u organización a un organismo de verificación/validación u organismo de acreditación relativa a las actividades de dicho organismo donde se espera una respuesta.

4. MARCO LEGAL

- Ley Federal de Metrología y Normalización y su Reglamento.

5. POLÍTICAS

- En el apartado 9 se encuentran definidas las responsabilidades para la toma de decisiones de cada una de las áreas involucradas en el proceso y manejo de las quejas en los diferentes niveles de la organización.
- Todas las diferentes áreas involucradas en este proceso de manejo de quejas garantizan la confidencialidad tanto del contenido de la misma como de información del promovente, sea este cliente interno o cliente externo y deben tras la recepción de una queja, confirmar si la queja es relativa a las actividades de validación o verificación de que el organismo de validación o verificación es responsable,
- LAPEM garantiza que las personas que participan en el proceso de manejo de quejas son diferentes a los que se hicieron acreedores de la misma en actividades de verificaciones/validaciones de declaratorias de GEI, aunque los miembros de la OVV que sean responsables de una queja tendrán invariablemente que participar en la atención y resolución de acciones correctivas que eliminen la causa raíz evitando con ello que vuelvan a ocurrir.
- Para el LAPEM y los miembros de la OVV's de GEI, es mandatorio mantener informado al promovente/demandante de una queja desde la etapa inicial que va desde: la recepción,

tratamiento, personal involucrado para la atención, hasta las etapas finales como son las de dar informes de los avances y siempre que sea posible la notificación formal de los resultados.

6. RESPONSABILIDADES

- La Gerencia del LAPEM, en coordinación con el Comité de Calidad, establecerá los medios para que los clientes internos y externos puedan manifestar su queja.
- El Comité de Calidad se encargará de dar seguimiento a la atención de las quejas.
- Las responsabilidades específicas de cada área se pueden consultar en el apartado 9.

7. REFERENCIAS

En su versión vigente:

- Manual del SIG (Sistema de Gestión) del LAPEM.
- Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme (No conformidades) No. 003.
- Procedimiento para Acciones Correctivas No. 029.
- Procedimiento para Acciones Preventivas No. 032.
- Procedimiento para Control de Registros No. 018.
- Centro de Atención a Clientes (Call Center) los números telefónicos son: 01 222 229 05 26 o 01 800 836 71 65
- NMX-CC-9000- IMNC / ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001- IMNC / ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- NMX-CC-19011-IMNC / ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- NMX-EC-17025- IMNC / ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- NMX-EC-17020- IMNC / ISO/IEC 17020 Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección).
- NMX-CC-10013-IMNC / ISO/TR 10013 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- NMX-SAA-14001-IMNC / ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- NMX-SAST-001-IMNC / BSI OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos
- NMX-CC-10002-IMNC / ISO 10002 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- Norma ISO 14065: Gases de Efecto Invernadero - Requisitos para los organismos que realizan la validación y verificación de gases de efecto invernadero, para su uso en acreditación u otras formas de reconocimiento.
- Norma NMX-EC-17065-IMNC/ ISO IEC 17065: Evaluación de la Conformidad -Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- K3160506, Procedimiento para la determinación del esquema de certificación de productos y procesos.

8. ACTIVIDADES PRELIMINARES
CRITERIOS CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD

ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PLAZO	RESPONSABLE
Procedimiento y formatos estructurados y codificados en apego al procedimiento 001	Procedimiento 001	No aplica	Jefe de la Oficina de Auditoría
Atención de quejas de acuerdo a los plazos establecidos	Procedimiento 026	24 horas para contactar al cliente y 15 días hábiles para tomar acciones	Jefe de la Oficina de Auditoría y área responsable de atender la queja
No existencia de copias en papel fuera de la forma permitida	No aplica	No aplica	Jefe de la Oficina de Auditoría y usuarios del presente procedimiento
Vigencia permanente del presente procedimiento en Achiever	Procedimiento K3102202	24 meses	Jefe de la Oficina de Auditoría

Ambiente	Referencia
Uso de papel	Procedimiento 070 (IT-701)
Uso de energía eléctrica	Procedimiento 070 (IT-703)

Seguridad	Referencia
No aplica	No aplica

Las quejas de clientes externos se reciben a través de los siguientes medios:

- Centro de Atención a Clientes Call Center LAPEM
- Correo electrónico
- Cualquier otro medio por el que el cliente se manifieste.

Las quejas de clientes internos se reciben a través de los siguientes medios:

- Centro de Atención a Clientes Call Center LAPEM
- Cualquier otro medio por el que el cliente se manifieste.
- Correo electrónico

9. ACTIVIDADES PRINCIPALES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	MEDIO / HERRAMIENTA
Personal que recibe la queja	1. Notificar a la Oficina de Auditoría, por los medios mencionados en el Apartado 8, para su revisión e investigación.	SICS CALLCENTER
Oficina de Auditoría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registra la queja en un expediente electrónico conforme al Formato de Seguimiento de Posibles Quejas 013-001. 2. Realiza el acuse de recibo de la queja y lo entrega al reclamante. 3. Realizar un proceso de investigación de cada posible queja, en el que se pone en contacto por cualquier medio con el cliente que emitió su queja, con la finalidad de obtener mayor información que le permita determinar si la queja es procedente. 4. Como parte del proceso de investigación, podrá presentar las posibles quejas ante la dirección. 5. En caso de ser procedente, registra las quejas recibidas para su atención por los responsables de los procesos, haciendo uso del procedimiento 029. 6. Presenta en las reuniones del Comité de Calidad el estado de atención de las quejas y un análisis de la información relevante. 7. Mediante el procedimiento 029, coordina el seguimiento de la atención de las quejas, para verificar la efectividad de las 	Comité de calidad Procedimiento 029

	<p>acciones correctivas y/o preventivas establecidas e implantadas por las áreas.</p> <p>8. Evalúa las No Conformidades registradas, para determinar si son satisfactorias.</p> <p>9. Se elabora y entrega al reclamante, una notificación formal en formato libre, sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación.</p>	
Jefe del área involucrada	<p>1. Con base en el procedimiento 029, atiende la No Conformidad, manteniendo comunicación con la Oficina de Auditoría para la atención satisfactoria.</p> <p>2. <u>En el análisis de las acciones correctivas de una queja, se debe de analizar si existe una potencial No Conformidad para establecer las acciones preventivas correspondientes de acuerdo al procedimiento 032.</u></p>	Procedimiento 029
Subgerentes de Jefes Departamento	<p>1. Revisan el estado de atención de las quejas en las reuniones del comité de calidad y en las revisiones por la dirección.</p> <p>2. En caso de no ser satisfactorio el cumplimiento o avance, presentan en las revisiones del Comité de Calidad y/o en las revisiones por la dirección las causas por las que no se han atendido dichas quejas y replantea las acciones correspondientes para su atención completa y para asegurar su efectividad en el cumplimiento con las fechas comprometidas.</p> <p>3. Vigilan el cumplimiento y estado de avance de todas las quejas de cada una de sus áreas.</p>	No aplica

10. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

11. FORMATOS



013-001 Formato Seguimiento Posibles Quejas.xlsx

12. ANEXOS

No aplica