

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: MEJORA CONTINUA Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE QUEJAS Revisado por:	Código: PRO-MEC-01 Página: 1 de 3 Versión: 1 Aprobado por:
---	---	--

	Hoja
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS.....	2
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABILIDADES	2
6. POLÍTICAS OPERATIVAS	2
7. PASOS DEL PROCEDIMIENTO	3

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: MEJORA CONTINUA Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE QUEJAS Revisado por:	Código: PRO-MEC-01 Página: 2 de 3 Versión: 1 Aprobado por:
---	---	--

1 OBJETIVO

Llevar el control de las quejas presentadas por los usuarios de la OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la Organización que interactúan en la atención de quejas.

3 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS

No aplica.

INSTRUCCIONES

No aplica.

FORMULARIOS

FOR1-MEC-01	Reporte de Quejas.
FOR2-MEC-02	Bitácora de Control de Quejas.

OTROS DOCUMENTOS

No aplica.

4 DEFINICIONES

No aplica.

5 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del DIRECTOR EJECUTIVO o DESIGNADO actualizar este procedimiento por lo menos una vez al año o cuando así sea requerido, así como de velar por la aplicación del mismo.

6 POLÍTICAS OPERATIVAS

6.1. Las quejas deberán ser resueltas en un plazo máximo de cinco días hábiles, caso contrario, el Asistente de Proceso do Responsable Asignado procederá a notificar al Jefe de Departamento correspondiente o bien al Director Ejecutivo o Designado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
Nombre del Proceso: MEJORA CONTINUA		Página: 3 de 3	
Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE QUEJAS		Versión: 1	
Revisado por:		Aprobado por:	

7 PASOS DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
ASISTENTE DE PROCESO	1	Recibe una queja relacionada con los servicios que brinda la Oficina Nacional de Semilla. Documenta la misma en el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> . Traslada o remite al Director Ejecutivo o Designado, la información.
DIRECTOR EJECUTIVO O DESIGNADO	2	Recibe el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> , revisa y evalúa la naturaleza y severidad de la queja y solicita al Asistente de Proceso que lo registre en el formulario <i>FOR2-MEC-02 Bitácora de Control de Quejas y Reclamos</i> para evitar que la respuesta se dé fuera del plazo establecido.
ASISTENTE DE PROCESO	3	<p>Remite el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> al Jefe de Departamento implicado para que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se corrija el problema del afectado. • Se tomen las acciones necesarias para prevenir que el problema se vuelva a presentar. <p>Solicita al Jefe de Departamento completar el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> con la resolución de la queja, las acciones tomadas y una carta al asociado donde documenta dichas acciones.</p>
ASISTENTE DE PROCESO	6	Recibe del Jefe de Departamento el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> con la copia de la carta enviada al usuario y resolución de la queja y las acciones tomadas.
ASISTENTE DE PROCESO	7	Revisa la resolución de la queja y las acciones que se tomaron. Registra como cerrado en el formulario <i>FOR2-MEC-01 Bitácora de Control de Quejas</i> y archiva el formulario <i>FOR1-MEC-01 Reporte de Quejas</i> .
ASISTENTE DE PROCESO	8	Selecciona una muestra de las quejas resueltas y verifica, vía teléfono, que el usuario se encuentra satisfecho con la resolución dada y de no ser así realiza pasos 1 y siguientes.
ASISTENTE DE PROCESO	9	Periódicamente envía el formulario <i>FOR2-MEC-01 Bitácora de Control de Quejas</i> al Director Ejecutivo o Designado, para análisis de las quejas presentadas y toma de medidas preventivas.

FIN DEL PROCEDIMIENTO