

Quejas PA 05

1. Objetivo: Establecer el método que el personal del laboratorio debe aplicar para la atención de quejas de los clientes.

1.1 Alcance: Este procedimiento aplica a todas las quejas recibidas por los resultados de las pruebas y servicio por parte del laboratorio.

2. Responsabilidades:

2.1 Gerente de Mercadotecnia y Calidad y/o Gerentes Operativos

Personal de laboratorio: recibe la queja de los clientes

2.1.1 Analizar el problema y realizar la investigación necesaria para determinar las causas que originaron la queja del cliente.

2.1.2 Determinar las acciones correctivas a implementar para dar solución a las quejas de los clientes.

2.1.3 Informar al cliente sobre las acciones correctivas definidas.

2.1.4 Dar seguimiento a la realización de las acciones correctivas acordadas de acuerdo al Procedimiento de **Acciones Correctivas y Mejoras (PA 05)**.

3. Definiciones.

3.1 No aplica

4. Material y equipo.

4.1 No aplica

5. Referencias y bibliografías.

5.1 Inciso 4.8 Quejas de la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.

5.2 MC 01 Manual de Calidad del Laboratorio de Ensayos.

6. Desarrollo del procedimiento.

6.1. Gerente de calidad y Mercadotecnia.

6.1.1 Apoyar a los **Gerente Operativos** en la generación del plan de acción para la resolución de cualquier queja.

6.2 Personal de laboratorio.

6.2.1 Recibe del cliente alguna queja por el resultado de las pruebas o servicio solicitado y se lo notifica al Gerente de Mercadotecnia y Calidad y/o gerente de operaciones.

Gerente de Mercadotecnia y Calidad y/o Gerentes Operativos

LABORATORIO DE ENSAYOS ESSSA
DOCUMENTO CONTROLADO
SOLO CUANDO ESTE DE COLOR ROJO

Elaboró:	Gerente de Mercadotecnia y Calidad	Código: PA 05	Fecha: 2023-04-11
Autorizó:	Gerentes Operativos (Materiales Geotecnia y Vías Terrestres)	Revisión: 16	Página: 1 de 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUEJAS PA05

6.2.2 Analiza la queja y en un plazo no mayor a 10 días hábiles le notifica al cliente por cualquier medio escrito si procede o no la queja reportada:

Nota soporte legal para respuesta de queja: De acuerdo a la LEY DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (Nueva Ley DOF 01-07-2020) Título Quinto de los recursos, Art. 163 Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán presentar ante éstos, el recurso de reclamación.

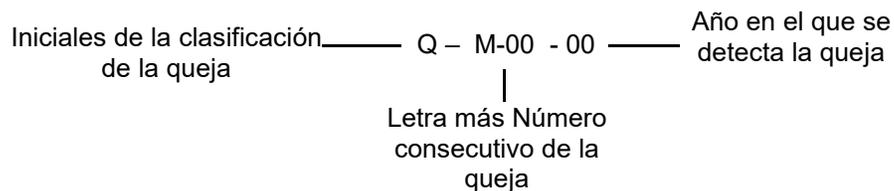
Las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días, con copia a las autoridades normalizadoras competentes.

6.2.3 Si procede, se realiza la emisión formal de la queja llenando en el recuadro “Situación” en el formato de “Quejas” (FA 06) y se elabora el formato de “Acción Correctiva y Mejoras” (FA 15), para iniciar la investigación de las causas que originaron la queja del cliente y se aplica lo establecido en el procedimiento de **Acción Correctivas y Mejoras (PA-07)**.

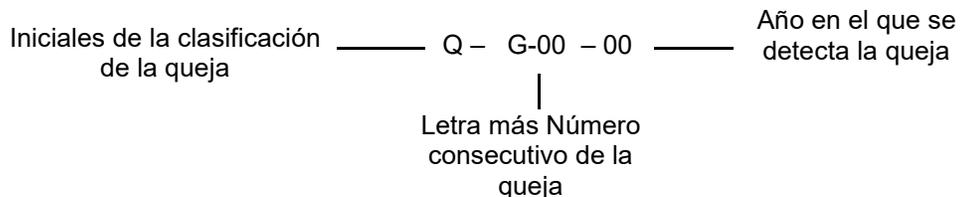
6.2.4 Codificación de formato FA 06 “Quejas”: La forma correcta de codificar el formato “Quejas” FA 06 será la siguiente:

El Gerente de Mkt y Calidad, asigna el número consecutivo de control para la queja:

Clasificación para Laboratorio de Materiales



Clasificación para Geotecnia y Vías Terrestres



Iniciales	Clasificación de la queja
Q	Queja
M	Laboratorio de Materiales
G	Geotecnia y Vías Terrestres

LABORATORIO DE ENSAYOS ESSSA
DOCUMENTO CONTROLADO
SOLO CUANDO ESTE DE COLOR ROJO

Nota 1: Al inicio de cada año, el número consecutivo de la Queja se iniciará en 01

Nota 2: Para la identificación y clasificación de las Quejas de los Laboratorios de Geotecnia y Vías Terrestres y/o Laboratorio de Materiales, se antepondrá letra G o M (Según sea el caso) y el Número consecutivo de la Queja.

Elaboró:	Gerente de Mercadotecnia y Calidad	Código: PA 05	Fecha: 2023-04-11
Autorizó:	Gerentes Operativos (Materiales Geotecnia y Vías Terrestres)	Revisión: 16	Página: 2 de 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUEJAS PA05

- 6.2.5 Una vez elaborado la Formato de “**Acción Correctiva y Mejoras**” (FA 15), se llena los recuadros “Solución y Acciones a Seguir” del formato de “**Quejas**” (FA 06), el cual debe incluir las acciones tomadas para eliminar la no conformidad reportada.
- 6.2.6 Se envía en un lapso no mayor de 10 días hábiles una copia de las acciones a seguir plasmadas en el formato de “**Quejas**” (FA 06) al cliente o cualquiera de las siguientes dependencias, dependiendo de donde proceda la queja:
- a) Dirección General de Normas (DGN)
 - b) Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. (EMA)
 - c) Comisión Nacional Para el Ahorro de Energía (CONAE)
 - d) Asociación de Normalización y Certificación A.C. (ANCE)
- 6.2.6 Si el cliente o la dependencia queda satisfecho se registra en el formato “**Quejas**” (FA 06) y se da por cerrada la acción.
- 6.2.7 Si el cliente no queda satisfecho, se inicia el análisis de acuerdo al 6.1.1.

LABORATORIO DE ENSAYOS ESSSA
DOCUMENTO CONTROLADO
SOLO CUANDO ESTE DE COLOR ROJO

Elaboró:	<i>Gerente de Mercadotecnia y Calidad</i>	Código: PA 05	Fecha: 2023-04-11
Autorizó:	<i>Gerentes Operativos (Materiales Geotecnia y Vías Terrestres</i>	Revisión: 16	Página: 3 de 3