

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento a seguir por el laboratorio para la atención de las quejas presentadas por las partes interesadas.

2. Alcance:

Este procedimiento se extiende a todas las actividades realizadas en el laboratorio relacionadas con la atención de quejas de las partes interesadas. Lo definido en este procedimiento aplica a todo el personal del CEQIATEC. Asimismo, este procedimiento es de acceso público; por lo tanto, en caso de que un cliente lo solicite, se le podrá facilitar como copia no controlada.

3. Definiciones:

Queja: malestar originado por incumplimientos de tiempos de respuesta, fallas en servicio al cliente, no conformidades del cliente por el servicio brindado, entre otros.

Parte interesada: persona o ente que requiera alguno de los servicios del CEQIATEC y nos contacten para solicitar información. Se le considera como parte interesada se concrete o no el contrato.

4. Responsabilidades:

Es responsabilidad de todo el personal la notificación de las quejas realizadas por las partes interesadas.

Es responsabilidad de la unidad de calidad (o de la coordinación en caso de que la queja se origine en la unidad de calidad) el registro de las quejas, la definición de los responsables para el establecimiento de acciones y seguimiento de las mismas, recibimiento y cierre del proceso de las quejas.

5. Procedimiento:

- **Recepción de la queja:**
 - a) La parte interesada presentará su queja al laboratorio por escrito, por teléfono, correo electrónico, de forma presencial, mediante redes sociales de CEQIATEC, entre otros medios.
 - b) La queja deberá documentarse en el registro atención de quejas (R-PR-14).

c) Siempre que sea posible, el laboratorio deberá acusar recibo de la queja a la parte interesada y facilitarle información sobre el progreso y el resultado de su tratamiento.

- **Ingreso de datos generales en el registro:**

d) Se registrará en la sección datos generales el número de consecutivo de la queja, la fecha en la que se recibe la queja, el nombre del cliente y el personal que la atiende inicialmente.

e) Se debe indicar el medio por el cual se recibe la queja.

- **Especificación de la queja en el registro:**

f) Se indicará el área del centro donde aplica la queja, ya sea administrativo, química, microbiología o muestreo.

g) Se incluirá el proceso del centro relacionado con la queja, como servicio al cliente, cotizaciones, recolección de muestras, entre otros.

h) En la descripción de la queja se deberá detallar más sobre esta.

i) Se registrará el personal del CEQIATEC involucrado en la queja.

- **Análisis preliminar de la queja y llenado en el registro:**

j) El coordinador del laboratorio o la unidad de calidad, en conjunto con el gerente técnico del área involucrada (cuando aplique), iniciarán una investigación preliminar para determinar las acciones a seguir.

k) El coordinador del laboratorio o la unidad de calidad será responsable de recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja.

l) En el registro de atención de quejas (R-PR-14) se indicará si la queja es válida, parcialmente o no, y se justificará este resultado, dependiendo de si se encuentra evidencia que respalde la queja o no.

m) La investigación preliminar se realizará mediante entrevistas al personal involucrado (cuando aplique), revisión de la documentación relacionada

(cuando aplique) y, de ser necesario, una solicitud de información adicional a la parte interesada.

- n) Con base en la investigación, se deberá registrar la causa raíz y una descripción detallada de lo ocurrido en el registro de atención de quejas (R-PR-14).

- **Tratamiento de la queja y llenado en el registro:**

- o) El resultado del análisis preliminar y del tipo de acción derivada se anotarán en el registro.
- p) Cuando aplique un incumplimiento por parte de un funcionario del laboratorio, se le puede realizar una llamada de atención verbal o escrita con carta al expediente, según lo defina el coordinador del Centro (en caso de personal FUNDATEC). Para el personal TEC, se enviará el reporte a la dirección de la Escuela de Química, quien determinará las acciones a tomar. También podrá considerarse la necesidad de capacitación adicional del personal.
- q) En caso de que el resultado de la investigación preliminar evidencie un incumplimiento de algún apartado de la norma (INTE-ISO/IEC 17025 en su versión vigente) o de un procedimiento del sistema de calidad del laboratorio, se procederá a la apertura de una acción correctiva conforme a lo establecido en el procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas (CQ-SG-04).

- **Seguimiento de la queja y llenado en el registro:**

- r) La persona designada para dar seguimiento a la queja será el coordinador del laboratorio o el gerente de calidad. Se debe asegurar que la persona implicada en la queja no participe en la resolución de esta.
- s) El seguimiento de la queja incluirá tanto la verificación interna de las acciones implementadas como la comunicación del estado y los resultados a la parte interesada. Esta comunicación se realizará mediante la unidad de calidad.
- t) En el registro de atención de quejas (R-PR-14) se deberá evidenciar el seguimiento de la queja, indicar la fecha de notificación a la parte

interesada, el tipo de medio para la notificación y la evidencia correspondiente.

- **Cierre de la queja:**

- u) Una vez implementadas las acciones derivadas, se procederá a realizar y registrar el cierre de la queja en el registro de atención de quejas (R-PR-14), en el apartado correspondiente.
- v) Siempre que sea posible, el laboratorio deberá notificar formalmente a la parte interesada el cierre del tratamiento de la queja.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Adrián Flores Cantillo	Federico Masís Meléndez	Adrián Flores Cantillo