

➤ **1. Objetivo:**

1. Establecer la manera de recepcionar quejas por parte de clientes.
2. Establecer la manera de procesar y atender quejas recibidas por parte de clientes.

➤ **1.1. Alcances:**

Todos los responsables de área de todos los procesos.

➤ **1.2. Responsables:**

1. Director técnico.
2. Jefe de aseguramiento de calidad.

➤ **1.3. Registros:**

Código Interno	Título del Registro
PPC-07.F01	Reporte de atención a quejas
PPC-07.F02	Reporte de cierre de queja

➤ **2. Referencias:**

1. **NMX-EC-17025-IMNC-2018** – Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
2. Ley de la Infraestructura de la Calidad - artículo 163 y 164.

➤ **3. Definiciones:**

1. **Queja** Reclamación que se hace por una inconformidad o desacuerdo respecto algo o alguien en específico
2. **Queja por atención al Cliente** Insatisfacción por errores o no entregados en tiempo y forma en facturas, resultados de laboratorio, documentos u otros.
3. **Queja por puntualidad** Insatisfacción del cliente por no llegar a la hora acordada y esto le causa retrasos al cliente.
4. **Quejas por pruebas de Laboratorio** Cuando el cliente se encuentra insatisfecho por una mala ejecución de métodos de prueba, falta de equipo y atraso en la entrega de los reportes de resultado al cliente.
5. **Queja generalizada** Cuando el cliente expide un disgusto por más de dos motivos y no se pueda catalogar solo como un tema, es decir si el cliente no está a gusto con el servicio, no esté de acuerdo con los resultados, falta de puntualidad, errores en facturas, etc.
6. **Queja por actitud** Cuando el cliente manifiesta un desacuerdo respecto a la persona o personas que le dan el servicio, puede ser alguna actitud del personal que al cliente no

le parezca o piense que le afecta de alguna forma, dañando el servicio, el producto o los bienes del cliente.

➤ 4. Metodología.

4.1. Recepción de quejas.

4.1.1. Los reclamos y quejas que el cliente quiera externar podrán realizarse por vía escrita, electrónica, verbal, telefónico, impresa o por cualquier medio y estas deberán documentarse vía correo electrónico al director técnico al correo jealfaro@incoasca.com.mx

4.1.2. El director al recibir una queja documentada vía correo electrónico deberá informarlo al jefe de aseguramiento de calidad con el objetivo de que este último describa la queja en el anexo **PPC-07. F01 "Reporte de atención a quejas"** y evalúe bajo su criterio si esta es procedente o no.

4.2. Atención a quejas.

4.2.1. El jefe de aseguramiento de calidad una vez recibida la queja, deberá asignarle una identificación y registrarla en el anexo **PPC-07. F01 "Reporte de atención a quejas"**, la identificación de la queja deberá asignarse conforme a lo siguiente:

Q-NN-OO-CC

Q = indicador que define a la identificación como una queja.
NN = número consecutivo de la queja.
OO = número de obra.
CC = año en que se recibe la queja.

4.2.2. El jefe de aseguramiento de calidad en conjunto con el director técnico deberá establecer las actividades a realizar para atender y cerrar la queja en cuestión en el anexo **PPC-07. F01 "Reporte de atención a quejas"**, en caso de que la queja no proceda, se deberá colocar en este anexo la razón por la que no procede.

4.2.3. El jefe de aseguramiento de calidad en conjunto con el director técnico deberá asegurar que se cumplan las actividades establecidas para la resolución de la queja.

4.2.4. El director técnico será el responsable de informar el progreso y cierre al cliente, esto a menos que la queja haya sido originada por alguna actividad en la que éste esté involucrado, dado el caso, deberá comunicarse al cliente lo anterior por personal que no esté involucrado en la queja como algún laboratorista.

4.2.5. En caso de detectar un trabajo no conforme a través de una queja, ésta deberá gestionarse por medio del procedimiento **PPC-08 "Trabajos no conformes"**.

4.2.6. Las actividades de atención a quejas, así como su progreso y resultados del tratamiento deberán ser informadas al cliente por vía correo electrónico.

4.2.7. Las actividades de atención a quejas, en caso de proceder, deberán informarse al cliente en un tiempo no mayor a 10 días naturales.

4.3. Cierre de queja.

4.3.1. Una vez terminadas las actividades para la resolución de la queja, se deberá reportar en el anexo **PPC-07. F02 Reporte de cierre de quejas** en donde se documentará la eficacia de las acciones implementadas, así como las conclusiones de las partes interesadas.

➤ **5. Control de cambios.**

Revisión	Fecha	Cambios
0	31/Oct/2017	Documento de nueva creación
1	01/Jul/2019	Se actualiza el documento de acuerdo a la nueva emisión de la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018
1.1	06/Mar/2023	Se hace referencia al artículo 163 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad en el punto 2.3 Se documenta cambio de razón social
2	21/Mar/2023	Se añade el puesto "Jefe de Aseguramiento de la Calidad" al procedimiento
2.1	26/Nov/2024	Se reestructuran los puntos del procedimiento.

Documento elaborado para El Laboratorio Ingeniería y Control de Calidad INCO ASCA S.A de C.V. con responsabilidad legal registrada como persona moral en la Notaría 54 Libro 131 Instrumento 7831.