

	Quejas	ATQ-04
Emisión: 21-10-2025		

1. Objetivo y Alcance

Este documento describe las actividades para la atención oportuna a las quejas de los clientes y de otras partes interesadas en relación con el servicio proporcionado con base en el artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

2. Abreviaciones y Definiciones.

DO: Director Operaciones

RC: Responsable de Calidad

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionado al proceso de servicio o al mismo proceso de manejo de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

TNC: Trabajo No Conforme,

3. Responsabilidades

RC: Atiende y da seguimiento a las quejas recibidas hasta la conclusión sobre la conformidad del cliente. Se apoya con el personal involucrado para la recopilación de evidencia derivada de la investigación.

DO: Autoriza las acciones relacionadas con la atención de la queja

4. Desarrollo

4.1 Las quejas relacionadas con los requisitos acordados con el cliente y/o relacionados con las actividades de ensayo, se reciben vía telefónica o escrito, son registradas en el formato F1ATQ "Registro de Quejas" y se canalizan al RC.

4.2 El RC da acuse por escrito al cliente de la recepción de la queja y procede a su atención sin involucrar al personal del área donde se originó la queja, se asigna a otra persona para analizar, investigar, validarla con las siguientes opciones de resolución:

No procede: Cuando el ensayo demuestra ausencia de alguna desviación. En este caso se aclara con el cliente en forma escrita y no se genera trabajo no conforme.

Procede: Cuando el ensayo demuestra una desviación se aplica el procedimiento para trabajo no conforme, TNC.

		
Elaboró / Editó Calidad		Revisó y Aprobó Operaciones

	Quejas	ATQ-04
Emisión: 21-10-2025		

4.3 La resolución es comunicada al cliente por escrito en un plazo no mayor a 10 días hábiles y se acuerdan las acciones de conformidad y se implementan.

4.4 Los resultados que se comunican a quien presenta la queja, se realizan por el RC, como responsable de la calidad, en su caso otra persona asignada por el DO que no esté involucrada en las actividades del laboratorio que originaron la queja.

4.5 El laboratorio notifica formalmente a quien presentó la queja. El cierre del tratamiento de esta, en caso de que el cliente o la parte interesada no este de acuerdo se repite el proceso de atención hasta donde sea necesario, que los recursos lo permitan o la dirección decida otra acción.

4.6 Se considera tomar acciones correctivas cuando existe riesgo de recurrencia de la desviación ACC “Acciones Correctivas”.

5. Documentos relacionados

F1ATQ Registro de Quejas
TNC Trabajo No Conforme
ACC Acciones Correctivas

6. Modificaciones a la revisión anterior

Página / Punto	Fecha	Ed/Rev	Descripción de la modificación propuesta	Realizo	Aprobó
1,2,	2020-06-15	2	Se reviso el documento y se realizaron modificaciones a todas las hojas mejorando la redacción de esta	Gustavo Torres	Ing. Carlos Villanueva
1,2	2022-05-16	3	Actualización por dos años de documento	Gustavo Torres	Ing. Carlos Villanueva
1	2025-10-21	4	Se agrega referencia con respecto a la ley de la infraestructura de la calidad en el objetivo de este documento	Gilberto López	David Villanueva