

1. Objetivo y referencia

<p>Objetivo: Establecer una metodología para atender las quejas de los interesados, poniendo al alcance del interesado los medios para hacerlo y respondiendo en cumplimiento con la LIC</p>	<p>Referencia: 7.5/7.6 NMX-EC-17020-IMNC-Vigente 7.9 NMX-EC-17025-IMNC-Vigente Art. 163 Ley de Infraestructura de la Calidad Art. 164 Ley de Infraestructura de la Calidad</p>
---	---

2. Tabla de actividades

Actividades	Responsable	Registro
1. Política de quejas		
1. La Dirección establece la Política de quejas descrita en el anexo 1	Director general	-
2. Difusión del procedimiento de quejas y apelaciones		
<p>1. El procedimiento de quejas es difundido por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En la página de internet en la sección de buzón de quejas, comentarios y felicitaciones http://imn.mx/buzon.html -Se coloca el procedimiento en la recepción de la organización. -En los dictámenes de inspección se incluye el teléfono y correo de atención a clientes. -En los certificados de calibración se incluye el teléfono y correo de atención a clientes. - En los correos empresariales se incluye en la firma electrónica el link del buzón de quejas, comentarios y felicitaciones para que los interesados nos compartan sus quejas. 	Gerente de Calidad	Atención a quejas y apelaciones
3. Recepción de quejas		
1. Las quejas se reciben por medio del “buzón de quejas, comentarios y felicitaciones” disponible en la página electrónica http://imn.mx/buzon.html .	Gerente de Calidad	Atención a quejas
2. Una vez que el cliente llene el formato con los datos que se solicitan se le envía de manera automática la confirmación de que se ha registrado adecuadamente y que será revisada por la organización.	Gerente de calidad	Atención a quejas
4. Validación de las quejas		

1. Se analiza la queja para conocer las posibles causas y si estas son imputables a la organización y si tienen una relación con los servicios que proporciona la organización y su personal.	Gerente de Calidad	Atención a quejas
2. En caso de que la queja no proceda se le notifica al cliente, por medio de un correo electrónico	Gerente de Calidad	Correo electrónico
3. En caso de determinarse que la queja si procede se deben investigar inmediatamente las causas y brindar una solución	Gerente de calidad	Escrito formal
5. Resolución de las quejas		
1. La organización cuenta con 10 días hábiles para brindar una solución y enviar una respuesta al cliente	Gerente de Calidad	Escrito formal
2. La queja es investigada por personal distinto a la queja/apelación en cuestión con la finalidad de mantener la imparcialidad y objetividad en todo momento. El Gerente de calidad es el responsable de coordinar las actividades.	Gerente de calidad	-
3. Al finalizar el proceso de investigación y tener la resolución a la queja se le debe enviar al cliente la respuesta a la queja dentro de los 10 días hábiles. de igual forma se comunica a la dependencia.	Gerente de Calidad	Escrito formal
6. Acciones correctivas/Riesgos y oportunidades		
1. Toda queja/apelación que procede debe estar acompañada de una acción correctiva, trabajo no conforme y de la actualización del AMEF sobre Análisis de riesgos y oportunidades	Gerente de Calidad	Acción correctiva AMEF
7. Apelaciones		
1. Las apelaciones son la inconformidad a los resultados emitidos por la organización, para lo cuál deberá llenarse el formato de atención a quejas y apelaciones en formato electrónico o acudiendo a las oficinas de la organización. El gerente de calidad es responsable de recibir y enviar confirmación de recibido al cliente. Junto con el Gerente Técnico/Director Técnico se revisa el caso, en caso de que procediera la apelación se debe realizar de nuevo el servicio	Gerente de calidad	Atención a quejas y apelaciones Acción correctiva AMEF

<p>y se documenta un trabajo no conforme junto con la acción correctiva y actualización de matriz de riesgos. Se debe informar a DGN sobre la resolución de la apelación. Las apelaciones deben ser resueltas en un lapso menor a 10 días hábiles.</p>		
--	--	--

3. Anexos

Anexo 1

Política de quejas

Atender en los tiempos establecido por ley las inconformidades de los clientes referentes a los actividades que desarrolla la organización con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios.

Anexo 2

Diagrama de flujo

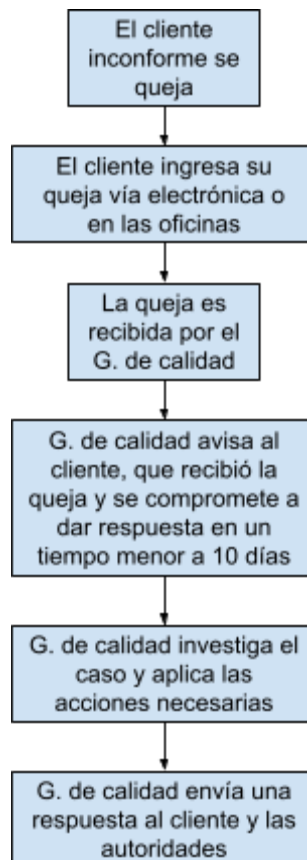


Diagrama de Flujo

4. Registros

Codificación	Nombre	Tipo	Área
FA-08-01	Atención a quejas y apelaciones	Electrónico	UV-LAB

5. Historial de cambios del documento

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
0	Se creó el Sistema de Calidad del laboratorio	2012-07-05
1	Se realizó la revisión anual de todo el Sistema de Calidad	2012-12-06
2	Se integraron los SGC de la UVA y el laboratorio	2015-02-11
3	Se agregó al procedimiento la salvaguarda para que las apelaciones no den lugar a acciones discriminatorias. Que el procedimiento esté disponible dentro de las instalaciones de la organización a la vista en la recepción y también en la página de internet. Se incluyó el acuse de recibo.	2016-05-20
4	Se actualizó el sistema de gestión por la nueva norma 17025	2018-09-06
5	El punto sobre resolución y dar aviso al cliente era un poco confuso por lo que se agregó un subpunto en el punto 5 donde se describe claramente que se envía por escrito al cliente la resolución de la queja	2020-07-01
6	se actualizó el documento para dar cumplimiento a la LIC	2021-04-22
7	Se incluye el buzón de quejas, comentarios y felicitaciones, como difusión del procedimiento de quejas y apelaciones y como recepción de las quejas.	2021-06-03

6. Autorización

Elaboró: Alberto Solís Hernández
 Revisó: Miriam Nohemí García Victorino
 Autorizó: Gerardo Solís Hernández

-Fin del documento