

Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

¿Qué es una Queja?

Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

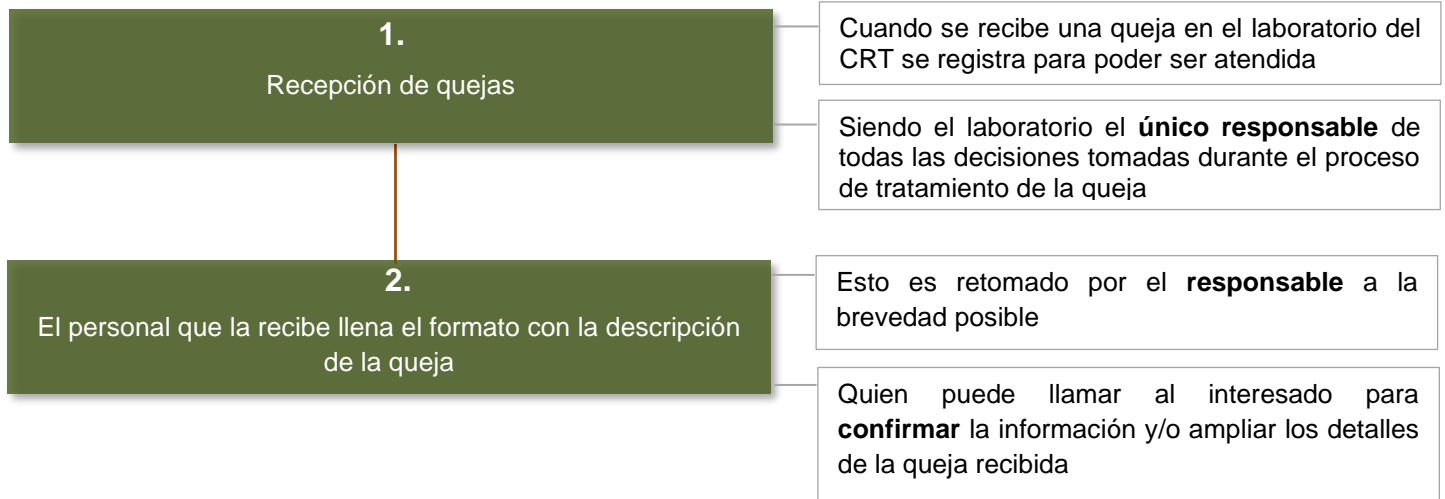
Definición retomada de: **NMX-EC-17025-IMNC-2018**

¿Cuál es el tratamiento que se les da a dichas Quejas?

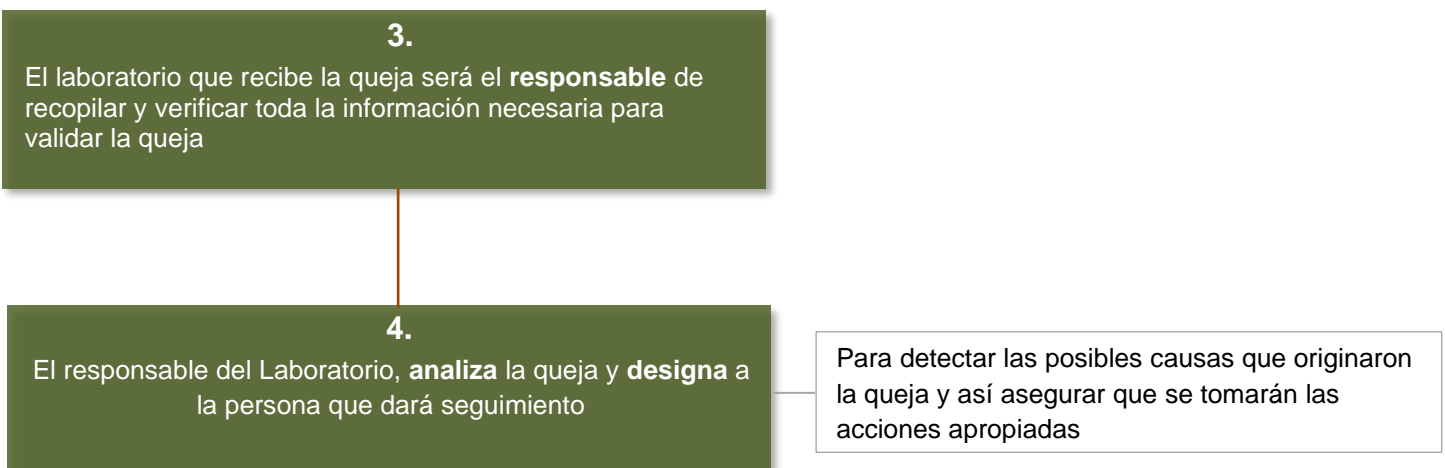
I. Recepción de queja

El socio y/o cliente tiene un periodo de **5 días hábiles** a partir de la fecha de emisión del informe para levantar una inconformidad o queja

De acuerdo a lo establecido en Art. 56 Fracc. IV de la LIC.



II. Investigación



Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

5.

El **responsable** de atenderla, analiza el caso y dependiendo del tipo de queja (técnica o administrativa), trata con el personal adecuado para darle seguimiento

Para lo cual se lleva a cabo un **rastreo en la información** que se generó durante el manejo y/o análisis de la muestra

Esto con la finalidad de **determinar** si existe un error por parte del laboratorio.

6.

Cuando se trate de una **queja administrativa** que puede ser un error en la transcripción de datos que identifican las muestras o de datos analíticos, envío de informes de resultados, entre otros:

Se revisa desde:

- ▶ La recepción
- ▶ La captura de datos que identifican la muestra
- ▶ La elaboración del informe

En caso de que aplique la queja, se realiza la corrección inmediata y se emite suplemento con el dato correcto.

6.1

Cuando se trate de una queja de origen técnico derivada de una inconformidad de los datos analíticos;

Se revisa:

- ▶ Los registros
- ▶ Cálculos
- ▶ Gráficas de control
- ▶ Cromatograma
- ▶ Cualquier documento que se haya generado durante la realización de la prueba afectada

Para descartar si no hubo algún problema al pasar los datos analíticos.

7.

Si se detecta que hubo un trabajo no conforme durante el proceso de análisis, se verifica que exista cantidad suficiente de ítem (muestra) en el almacén y se procede con la repetición de los análisis para confirmar el resultado dudoso

Si no se cuenta con la **cantidad suficiente** de muestra para realizar las confirmaciones se solicita la muestra de tercería con el formato "Solicitud de muestras"

Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

En caso de que la muestra sea tomada por un organismo evaluador de la conformidad (CRT, CRM u otro); asegurándose que la muestra tenga el mismo número de referencia o identificación.

8.

Enseguida se procede con la repetición de los análisis para confirmar el resultado dudoso.

Se ha establecido **que la queja procede cuando** los resultados que se obtienen difieren más de lo permitido por la reproducibilidad de los métodos o la establecida en su confirmación o validación.

9.

En el caso de las muestras internas (muestreadas por la propia empresa) se **confirma** el resultado en la muestra del almacén

10.

Si se cuenta con muestra **suficiente**, en caso contrario se solicita muestra al cliente y si no cuenta con ella se le avisará que los resultados **no podrán ser confirmados**.

Se ha establecido **que la queja procede cuando** los resultados que se obtienen difieren más de lo permitido por la reproducibilidad de los métodos o la establecida en su confirmación o validación.

11.

Los criterios utilizados durante la confirmación de resultados se encuentran descritos en el procedimiento "Control de trabajo no conforme".

Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

12.

El responsable de **atender la queja**, está al pendiente de las acciones tomadas para dar una respuesta y se **asegura que contenga toda la información**

Y mencione al cliente los **resultados obtenidos** durante la investigación realizada, informando:

- Personalmente
- Por correo electrónico

III. Seguimiento quejas procedentes

13.

Se realiza una corrección inmediata, se evalúa el trabajo no conforme de acuerdo al:

- ▶ Procedimiento de “Control de Trabajo No Conforme”
- ▶ Procedimiento “Acciones Correctivas”

Para evitar su recurrencia.

IV. Notificación a los asociados, clientes y dependencias

14.

Una vez que se ha concluido, se informa el resultado de la investigación en un plazo **no mayor de 10 días hábiles** a partir de la recepción de la queja.

Esta notificación se puede realizar por:

- ▶ Teléfono
- ▶ Personalmente
- ▶ Por correo electrónico

El cual incluye una nota para solicitar sus comentarios y así darla por cerrada.

Si no hay respuesta en máximo de 5 días hábiles por parte de la persona que levanta la queja, se da por entendido que acepta la respuesta ofrecida y se da por cerrada la queja en dichos términos.

Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

14.

Si por algún motivo el socio o cliente **no estuviera de acuerdo** con la respuesta ofrecida, puede comunicarse al laboratorio para que se le aclaren sus dudas o bien haga uso de su derecho que le confiere la LIC.

En los Artículos 163 y 164 de la LIC:

Donde se establece que si no está conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito a la dependencia correspondiente y **debe** acompañarlo con los documentos en que se apoya.

15.

La dependencia competente o Autoridad regulatoria correspondiente, haciendo uso de su derecho, pueden requerir al laboratorio reconsiderare su actuación.

El laboratorio **debe** dar una respuesta con las evidencias a la dependencia.

En caso contrario **se da por hecho** que son ciertas las manifestaciones del afectado y en consecuencia se aceptan las sanciones correspondientes

Cuando las evidencias **demuestren** que el laboratorio actuó conforme a la normativa, el socio o cliente podrá ser sancionado por la dependencia competente y/o el laboratorio.

16.

La Jefa de laboratorio o el Responsable de la unidad de servicios analíticos dependiendo el laboratorio que recibió la queja se encargará de **revisar y aprobar** la atención de la queja.

Hasta su término, notificando a los clientes o Autoridades Reglamentarias, **la conclusión** de la investigación y de los resultados del trabajo realizado para el esclarecimiento de los hechos que originaron la queja.

Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

Quejas en las actividades del Laboratorio

V. Cierre de Quejas

17.

Si la queja **procede** se emite un **suplemento al informe** de resultado de acuerdo al procedimiento “Informes de resultados”.

Una vez que ya se atendieron todos los anteriores puntos **la queja se da por cerrada, y se archiva en la carpeta de “Quejas”**.

VI. Análisis estadístico

18.

La Jefa de laboratorio y el Responsable de la Unidad de servicios analíticos, llevan a cabo **un análisis estadístico de las quejas** que ingresan al laboratorio durante el año

- ▶ Mencionando el número de quejas procedentes y no procedentes
- ▶ Donde se analizan las causas que originaron la queja para buscar la mejora en esas áreas y en las que indirecta o directamente se relacionan.
- ▶ La información se da a conocer a través del informe de la revisión de la dirección.

Si alguna queja a la fecha de la elaboración del informe **aún no ha sido cerrada**, es necesario mencionar su estatus o condición.

Glosario:

- ▶ **DGN:** Dirección General de Normas
- ▶ **CRT:** Consejo Regulador del Tequila
- ▶ **LIC:** Ley de Infraestructura de la Calidad