



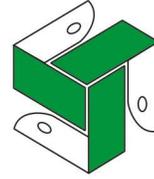
TABLA DE AUTORIZACIÓN

| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| Puesto: Encargado del SGC | Puesto: Supervisor Técnico | Puesto: Subdirección B – <u>Responsable del Laboratorio</u> |
| M. en A. Adrián Cardona Sánchez | M. en C. Ricardo Rodríguez Figueroa | <u>Mtro. Leoncio David Rosado Cruz</u> |

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

| No. de Versión | Fecha de Actualización | Descripción del Cambio |
|----------------|-------------------------|---|
| 1 | 22 de Julio, 2013 | Elaboración del documento. |
| 2 | 30 de Octubre, 2014 | Emisión del documento Revisión no conformidades de la EMA |
| 3 | 13 de Diciembre, 2019 | Cambia el puesto que Elaboró Se eliminan las firmas físicas del documento. Cambio de versión de la norma Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 . Se agrega el artículo 122 LFMN en la sección de insumos. Se modifica el punto de desarrollo Se modifica el formato FO-LMD_TESCO-C-09 “Formato de Resolución de Queja(s)”, ello basado en la no conformidad 13 de la auditoría realizada el 28 y 29 de noviembre de 2019 por la ema. |
| 4 | 28 de Enero, 2021 | Cambio del Responsable del Laboratorio siendo est Mtro Iván Daniel Plasencia González |
| 5 | <u>30 de mayo, 2024</u> | <u>Cambio del Responsable del Laboratorio</u> |

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



| ÍNDICE | |
|--------------------------------------|--------|
| Tema | Página |
| Objetivo | 3 |
| Alcance | 3 |
| Referencias | 3 |
| Responsabilidades | 3 |
| Definiciones | 3 |
| Insumos | 4 |
| Resultados | 4 |
| Interacción con otros procedimientos | 4 |
| Políticas | 4 |
| Desarrollo | 5 |

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Objetivo.

Resolver las Quejas presentadas al LMD_TESCO tanto de clientes internos como de clientes externos con el fin de cumplir los requisitos establecidos así como la satisfacción y garantizar futuros negocios.

Alcance.

Aplica a los procesos declarados en el SGC, los clientes y el personal del LMD_TESCO.

Referencias.

Norma **NMX-EC-17025-IMNC-2018**.
ANEXO C “Interrelación de Documentos”.

Responsabilidades.

- Todo el personal del LMD_TESCO tiene la responsabilidad de recibir la queja por escrito y canalizarla con el Responsable de Laboratorio.
- Es responsabilidad del Responsable de Laboratorio, analizar la queja y vincularla al Departamento o Personal involucrado.
- El Departamento o Personal involucrado en la Queja, tiene la responsabilidad de tomar las decisiones que considere necesarias para corresponder la petición del interesado teniendo en cuenta que la prioridad es cumplir la Norma Norma **NMX-EC-17025-IMNC-2018**.
- Una vez resuelta la Queja por el Departamento o el Personal involucrado, es responsabilidad de éste informar al Responsable del LMD_TESCO.
- Es responsabilidad del Responsable del LMD_TESCO comunicarse con el interesado e informarle acerca de la resolución de su queja.

Definiciones.

Interesado: Persona(s) u Organizaciones(es) que manifieste(n) Queja(s).

Queja(s): Toda inconformidad del interesado en materia del trato, actividad o resultados llevados a cabo antes, durante o posterior al contrato, por parte del personal del Laboratorio.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Insumos.

FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato Solicitud de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente”,

FO-LMD_TESCO-C-09 “Formato de Resolución de Queja(s)”

LFMN

ARTÍCULO 122. “Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes.

Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La dependencia remitirá copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la entidad de acreditación o las personas acreditadas y aprobadas, la dependencia competente podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior.

Las entidades de acreditación y las personas acreditadas deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten”.

Resultados.

Informe de la solución de la Queja al interesado.

Anexo V Proceso Quejas LMD_TESCO

Interacción con otros procedimientos.

PD-LMD_TESCO-C-01 “Procedimiento Protección de la Información”

Política.

Es Política del LMD_TESCO que la(s) Queja(s) que el Interesado enuncie sea(n) turnadas al área correspondiente el mismo día que se levantan. Así mismo que el informe sea entregado con un tiempo no mayor a cinco días.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Desarrollo.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Interesado(a) | Enuncia su Queja en los espacios correspondientes del FO-LMD_TESCO-C-09 “Formato Resolución de Quejas” y lo envía por correo electrónico a la dirección metrología MMC@tesco.edu.mx |
| 2 | Supervisor Técnico/Encargado del SGC | Recibe el formato el FO-LMD_TESCO-C-09 “Formato Resolución de Quejas” por correo electrónico y le asigna el folio correspondiente envía copia al Responsable del Laboratorio. Proceden al análisis de la queja con el fin de encontrar la causa raíz aplica la técnica de los 5 porque’s y determina las acciones correspondientes para establecer el plan de acción. Envían copia por correo electrónico al Responsable de Laboratorio para solicitar la revisión y autorización de la queja y/o sugerencia. Reciba la autorización por correo electrónico por parte del Responsable del Laboratorio lo envía al responsable de solucionar la queja. Envía respuesta al cliente en un plazo no mayor a 10 días de acuerdo al artículo 122 LFMN. |
| 3 | Responsable de solucionar la Queja | Atiende la instrucción del Supervisor Técnico/Encargado del SGC, con el fin de que cierre a la queja y/o sugerencia. Una vez cerrada envía la evidencia que soporte el cierre de la queja y/o sugerencia |
| 5 | Supervisor Técnico/Encargado del SGC | Cerrada la queja y/o sugerencia envía por correo electrónico la evidencia de cierre correspondiente esperando la retroalimentación y da el seguimiento hasta el cierre de la queja. |

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL