



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 la queja

El asociado y/o no asociado tiene un periodo de 5 días hábiles a partir de la fecha de emisión del informe para levantar una inconformidad o queja.

De acuerdo con lo establecido en Art.56 Fracc. IV de la Ley de la Infraestructura de la Calidad (LIC).

1 | Recepción de quejas.

- a) Cuando se recibe una queja en el laboratorio del CRT se registra para poder ser atendida.
- b) Siendo el laboratorio el único responsable de todas las decisiones tomadas durante el proceso de tratamiento de la queja.

2 | El personal que la recibe llena el formato con la descripción de la queja.

- a) Esto es retomado por el responsable a la brevedad posible
- b) Quien puede llamar al interesado para confirmar la información y/o ampliar los detalles de la queja recibida

II. Investigación

3 El laboratorio que recibe la queja será el responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

4 El responsable del Laboratorio analiza la queja y designa a la persona que dará seguimiento.

- a) Para detectar las posibles causas que originaron la queja y así asegurar que se tomarán las acciones apropiadas.

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.

- a) Para lo cual se lleva a cabo un rastreo en la información que se generó durante el manejo y/o análisis de la muestra.
- b) 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:

- a) La recepción
- b) La captura de datos que identifican la muestra
- c) 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:

- a) Los registros
- b) Cálculos
- c) Gráficas de control
- d) Cromatograma
- e) 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".

En caso de que la muestra sea tomada por un organismo evaluador de la conformidad, 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

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

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

- a) 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”.

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.

- a) Y mencione al asociado y/o no asociado los resultados obtenidos durante la investigación realizada, informando:
 - a. Personalmente
 - b. Por correo electrónico

III. Seguimiento de quejas procedentes

13

Se realiza una corrección inmediata, se evalúa el Trabajo no conforme (TNC) de acuerdo con el:

- a) Procedimiento de “Control de Trabajo No Conforme” (ASC-P07)
- b) Procedimiento “Acciones Correctivas” (MA1-PN)

Para evitar su recurrencia.

IV. Notificación a los asociados, no asociados 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:

- a) Teléfono
- b) Personalmente
- c) 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.

Si por algún motivo el asociado o no asociado 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 Ley de la Infraestructura de la Calidad.

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 reconsidere su actuación.

- a) El laboratorio debe dar una respuesta con las evidencias a la dependencia.
- b) 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 asociado o no asociado podrá ser sancionado por la dependencia competente y/o el laboratorio.

16 | La Jefatura 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.

- a) Hasta su término, notificando a los asociados o no asociados 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.

V. Cierre de quejas

17 | Si la queja procede se emite un suplemento al informe de resultado de acuerdo con el procedimiento “Informes de resultados”.

- a) 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 Jefatura 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.

- a) Mencionando el número de quejas procedentes y no procedentes.
- b) 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.
- c) 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 la Infraestructura de la Calidad
- **Asociado:** La persona física o moral que pertenece como asociado activo al CRT. Pueden incorporarse al organismo: productores de tequila, productores de agave, envasadores y/o comercializadores. Las autoridades gubernamentales y organizaciones o personas externas a la industria tequilera podrán ser asociados honorarios al cumplir con los requisitos establecidos.
- **No Asociado:** La persona física o moral que, sin ser asociado activo del CRT, (no incorporado) requiere de los servicios que proporciona el CRT.