




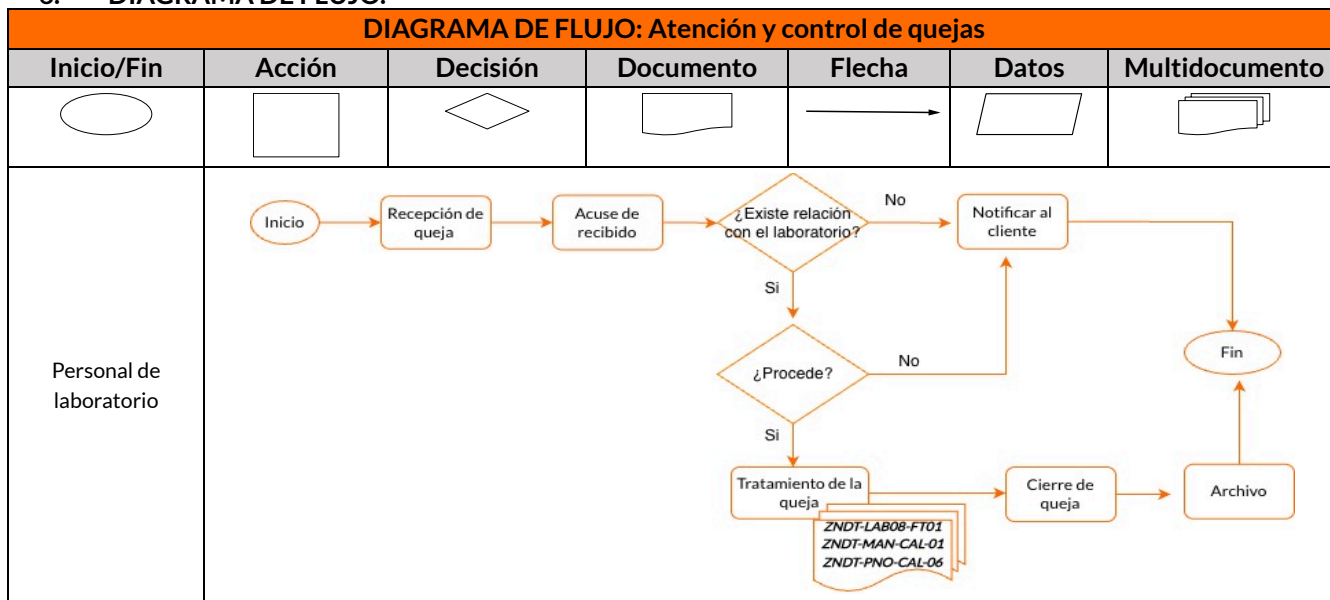
FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
18 MAY 26	25 MAY 26	08	MAY 28	1 DE 5

1. **OBJETIVO.**
  - 1.1. Establecer los lineamientos para realizar la atención y control de quejas de los servicios del laboratorio de calibración de Zion NDT S.A. de C.V.
2. **ALCANCE.**
  - 2.1. Aplica para la recepción, canalización, estudio de respuesta y seguimiento de las quejas que se presenten ante Zion NDT S.A. de C.V. respecto a los servicios de calibración ofrecidos.
3. **RESPONSABILIDADES.**
  - 3.1. **Responsable del laboratorio.**
    - 3.1.1. Realizar una evaluación de todas las quejas presentadas formalmente debido a los servicios del laboratorio de calibración de Zion NDT.
    - 3.1.2. Administración y resolución de todas las quejas presentadas al departamento, por errores en los servicios prestados por el laboratorio de calibración de Zion NDT.
    - 3.1.3. Control y gestión de los documentos que están involucrados en una queja presentada por un cliente, así como, de las quejas presentadas a Zion NDT debido a los servicios prestados por el laboratorio de calibración.
4. **DEFINICIONES.**
  - 4.1. **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 .
5. **SEGURIDAD.**
  - 5.1. El responsable de laboratorio debe resguardar la documentación original generada, como son resultados, cotizaciones, programas etc, en la carpeta correspondiente ya sea de manera física o electrónica según se haya generado.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Stefani Chaverri Sánchez Encargada de laboratorio	 Carlos Alberto González Herrera Director ejecutivo	 Liliana Lizbeth Salazar Cruz Gerente de operaciones y calidad
Fecha 18 MAY 26	Fecha 20 MAY 26	Fecha 22 MAY 26

FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
18 MAY 26	25 MAY 26	08	MAY 28	2 DE 5

**6. DIAGRAMA DE FLUJO.**



**7. PROCEDIMIENTO.**

**7.1. Recepción y canalización de quejas.**

- 7.1.1. La queja puede recibirse por diferentes canales:
  - 7.1.1.1. Correo electrónico.
  - 7.1.1.2. Vía telefónica.
  - 7.1.1.3. Presencial.
  - 7.1.1.4. En respuesta a la encuesta de satisfacción del laboratorio **ZNDT-LAB08-FT02 Encuesta de satisfacción de calibraciones**
- 7.1.2. El cliente debe redactar un correo o un documento donde explique a detalle la queja y sobre qué servicio es la queja.
- 7.1.3. El receptor de la queja debe enviarla al responsable de laboratorio y éste determinará si tiene relación con las actividades de laboratorio
  - 7.1.3.1. Si es así, debe acusar de recibido por medio de un correo electrónico y debe informar el estatus y progreso de la respectiva queja.

**7.2. Registro de la queja.**




- 7.2.1. Todas las quejas recibidas deben registrarse en el formato **ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas**, asignar un número único de identificación consecutivo, el cual inicia en el número 001, seguido del año al que corresponde la queja separada por una diagonal (ejemplo: 001/19).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Stefani Chaverri Sánchez Encargada de laboratorio Fecha 18 MAY 26	 Carlos Alberto González Herrera Director ejecutivo Fecha 20 MAY 26	 Liliana Lizbeth Salazar Cruz Gerente de operaciones y calidad Fecha 22 MAY 26



FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
18 MAY 26	25 MAY 26	08	MAY 28	3 DE 5

- 7.2.1.1. El número de identificación es único, y deberá ir citado en la resolución de respuesta y evaluación de la queja que se envía al cliente.
- 7.2.2. El intervalo de tiempo entre el ingreso de la queja y la notificación de la respuesta no debe exceder los 10 días hábiles, plazo indicado en la **Ley de Infraestructura de Calidad Art.163** los cuales son indicados a partir de la fecha de ingreso de la queja.
- 7.3. Estado de la queja.**
- 7.3.1. El responsable de laboratorio, recolecta la información pertinente en el formato **ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas** y con dicha evidencia revisa, analiza y determina si la queja procede o no.
- 7.3.1.1. La información puede ser orden de servicio, cotización, certificado de calibración, orden de compra, etc.
- 7.3.2. En caso de que la queja no proceda, se debe archivar la evidencia del porqué no procedió, además en el correo electrónico de respuesta al cliente se debe indicar exactamente el punto de discrepancia de **ZNDT-MAN-CAL-01 Manual general de calidad** o procedimientos aplicables.
- 7.3.2.1. Los resultados que se comuniquen deben realizarse o revisarse y aprobarse por personal de calidad no involucrado en las actividades de laboratorio que originaron la queja.
- 7.4. Determinación de acciones.**
- 7.4.1. El responsable de laboratorio aplica el procedimiento **ZNDT-PNO-CAL-06 Producto y trabajo no conforme** además de **ZNDT-MAN-CAL-01 Manual general de calidad**, según corresponda.
- 7.4.2. Los registros generados en los procedimientos aplicables y las acciones tomadas, así como la evidencia del cumplimiento de las acciones tomadas serán archivadas con el formato **ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas**.
- 7.4.2.1. Todos los registros deberán ser mantenidos en archivos por lo menos 3 años a partir de la fecha de su ingreso como queja formal.
- 7.4.2.2. Si el cliente lo solicita, se le comparte la evidencia, los reportes preliminares, procedimientos utilizados en el tratamiento de la queja presentada.
- 7.5. Notificación y seguimiento.**
- 7.5.1. El reporte debe ser enviado a todos los departamentos que se vean involucrados o que pueden ser afectados.
- 7.5.2. El laboratorio debe notificar formalmente a quien presente la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Stefani Chaverri Sánchez Encargada de laboratorio Fecha 18 MAY 26	 Carlos Alberto González Herrera Director ejecutivo Fecha 20 MAY 26	 Liliana Lizbeth Salazar Cruz Gerente de operaciones y calidad Fecha 22 MAY 26

FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
18 MAY 26	25 MAY 26	08	MAY 28	4 DE 5

7.5.3. En caso de insatisfacción del cliente, Zion NDT representada por el responsable de laboratorio, debe realizar la aclaración por medio de un organismo externo, el cual podría ser una auditoría por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación (ema).

## 7.6. Archivo de quejas.

7.6.1. Cada queja deberá tener el formato **ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas** el cual puede contener en su archivo al menos con los siguientes documentos:

- 7.6.1.1. Original de la queja presentada con código asignado y acuse de recibido por parte de laboratorio.
- 7.6.1.2. Orden se servicio (si aplica).
- 7.6.1.3. Certificados de calibración (si aplica).
- 7.6.1.4. Los registros de acciones correctivas y preventivas (cuando aplique).
- 7.6.1.5. Los registros de trabajo no conforme de acuerdo con (cuando aplique).
- 7.6.1.6. Cierre de la queja.

## 8. DIVULGACIÓN.

8.1. El responsable del área emisora y personal perteneciente al área.

## 9. BIBLIOGRAFÍA.




- 9.1. NMX-EC-17025-IMNC-2018 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- 9.2. Ley de Infraestructura de la Calidad.

## 10. REFERENCIAS CRUZADAS.

- 10.1. ZNDT-PNO-CAL-06 Producto y trabajo no conforme.
- 10.2. ZNDT-MAN-CAL-01 Manual general de calidad.
- 10.3. ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas.
- 10.4. ZNDT-LAB08-FT02 Encuesta de satisfacción de calibraciones

## 11. REVISIÓN HISTÓRICA.

No.	Responsable	Fecha	Modificaciones
1	Guadalupe Santillán	30/01/2014	Anexo de numerales.
2	Dulce Martínez	30/01/2015	Formato, Responsable de laboratorio y fecha de revisión.
3	Dulce Martínez	28/12/2015	Nivel de revisión.
4	Alma Cruz	01/04/2019	Recodificación del procedimiento y actualización con respecto a la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.
5	Daniela Urzua	21/07/2021	Modificación del punto 5 en el punto 7. PROCEDIMIENTO, se agrega NOTA.




ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Stefani Chaverri Sánchez Encargada de laboratorio Fecha 18 MAY 26	 Carlos Alberto González Herrera Director ejecutivo Fecha 20 MAY 26	 Liliana Lizbeth Salazar Cruz Gerente de operaciones y calidad Fecha 22 MAY 26

FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
18 MAY 26	25 MAY 26	08	MAY 28	5 DE 5

6	Daniela Urzua	20/12/2021	Se hace referencia a la ley de infraestructura de la calidad.
7	S.Chaverri	04/09/2023	Se actualiza la redacción en términos de la ley de infraestructura de la calidad en el punto 2.
8	S.Chaverri	25/05/2026	Actualización de formato, recodificación de procedimiento. Se anexa formato ZNDT-LAB08-FT01 Registro de quejas. Se actualiza el puesto de Gerente de operaciones y calidad. Se actualiza "Informe de calibración" por "Certificado de calibración" Se agrega formato "ZNDT-LAB08-FT02 Encuesta de satisfacción de calibraciones"

## 12. ANEXO.

12.1. No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Stefani Chaverri Sánchez Encargada de laboratorio	 Carlos Alberto González Herrera Director ejecutivo	 Liliana Lizbeth Salazar Cruz Gerente de operaciones y calidad
Fecha 18 MAY 26	Fecha 20 MAY 26	Fecha 22 MAY 26