

PROCEDIMIENTO: QUEJAS


CÓDIGO PA-LS-03	
FECHA DE EMISIÓN 16 de enero, 2024	FECHA DE VIGENCIA 29 de enero, 2024
VERSIÓN 02	



1. Contenido

2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Referencias.....	3
5. Definiciones.....	3
6. Responsabilidades	3
7. Desarrollo	4
8. Formatos y anexos aplicables	8

DOCUMENTO CONTROLADO PARA CONSULTA ELECTRONICA EXTERNA

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

2. Objetivo

Definir y establecer el procedimiento para la recepción, evaluación y toma de decisiones asociado a las quejas que se presenten con respecto a las actividades de Lupa Soluciones S.A. de C.V., esto con la finalidad de demostrar la responsabilidad operativa técnica y administrativa bajo un sistema de gestión de la calidad conforme a la NMX-EC-17025-IMNC-2018.

3. Alcance

El procedimiento para tratamiento de quejas de la empresa Lupa Soluciones S.A. DE C.V. tiene como alcance cualquier parte interesada (externo o interno) que esté involucrado en las actividades relacionadas a la queja, así como todos los procesos que afecten la conformidad de los servicios ofrecidos y que forman parte del sistema de gestión de calidad del Lupa Soluciones S.A. de C.V.

4. Referencias

- Ley de infraestructura de la calidad. Julio 2020.
- ISO/IEC 17025: 2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

5. Definiciones

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.


Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, proceso, producto, servicio o una actividad.

6. Responsabilidades

Es responsabilidad del personal de Calidad:

- Recibir y atender las quejas.
- Dar seguimiento a las quejas hasta obtener una conclusión.
- Validar, investigar y tratar la queja.
- Proporcionar toda la información necesaria para el tratamiento de las quejas.
- Verificar el cumplimiento de este procedimiento.

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

Es responsabilidad del Gerente Técnico de Laboratorio:

- Recibir las quejas.
- Verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- Proporcionar toda la información necesaria para el tratamiento de las quejas.
- Dar seguimiento a las quejas hasta obtener una conclusión (En caso de requerirse).

Es responsabilidad de los técnicos y todo el personal de Lupa Soluciones, S.A. DE C.V., que esté involucrado en el origen de la queja:

- Colaborar en la resolución de las quejas, según sea pertinente.

7. Desarrollo

7.1 Tipo de queja

Lupa Soluciones, S.A. de C.V. con el fin de atender y tener apertura con todas sus partes interesadas, maneja dos tipos de quejas:

- **Internas:** Para el personal que labora en Lupa Soluciones S.A. de C.V.
- **Externas:** Para clientes, proveedores, entre otros.


Esto con la finalidad de considerar cualquier factor menor o potencial que pudiera afectar los resultados de Lupa Soluciones S.A. de C.V. en cualquier de sus actividades.

7.2 Medios para ingresar una queja

Una queja o reclamo por parte de una persona interna y/o externa del laboratorio podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

- Correo electrónico: Al cliente se le dan a conocer los correos específicos para interponer su queja (servicios@lupasoluciones.com, info@lupasoluciones.com, ventas@lupasoluciones.com) por medio del formato FT-LS-13.X “Guía cliente NOM-XXX-STPS-XXX”.
- Oficio: El interesado puede presentarse en las oficinas del Lupa Soluciones S.A. de C.V. (Franklin # 25 Col. San Álvaro, C.P. 02090, Ciudad de México, México) y dejar su escrito con todas las evidencias que respalden dicha queja y que serán de ayuda para su seguimiento, esto en caso de que aplique.
- Llamada telefónica: Se podrán comunicar al teléfono 55-5341-2108 para poder atender la queja y dar instrucciones para iniciar el tratamiento de esta.
- Página web de la empresa: En el apartado de Contacto (<http://www.lupashe.com/#contacto>) la parte interesada podrá registrar sus datos tales como nombre, email y una descripción de la queja.

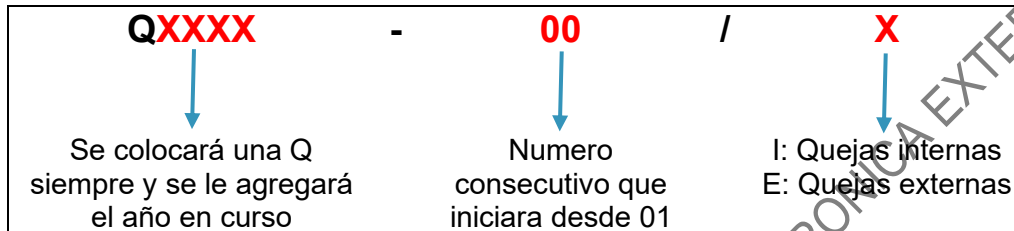
Además, para consulta sobre tratamiento de quejas se podrá acceder a través del portal www.lupashe.com, al apartado “Tratamiento de quejas” el cual dirige a una copia controlada del procedimiento para tener más claro el proceso.

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

7.3 Recepción

El responsable de recibir la queja se la comunicará al personal de calidad para que llene el formato **FA-LS-03.A Registro de recepción de quejas**.

El personal de calidad deberá asignar un folio de identificación para que se registre en el **FA-LS-03.A Registro de recepción de quejas** y de esta forma se lleve un control en todo el proceso.



Ejemplo: **Q2024-01/I** o **Q2024-01/E**

Es responsabilidad del personal de calidad, completar el formato y recopilar toda la información que brindó el interesado o solicitarla cuando se le notifique, con la finalidad de poder garantizar que se cuenta con la información necesaria y validar de forma apropiada la queja.

Únicamente en caso de que el personal de calidad no tenga participación en la queja, podrá llenar el formulario y continuar con el proceso, de lo contrario el personal de calidad tendrá que dirigir el proceso al Gerente Técnico de Laboratorio o con alguna persona que no tengan relación con la misma y que este facultada para realizar dicho proceso, garantizando así la imparcialidad y confidencialidad de la información y decisiones.


Si la queja se recibe por llamada telefónica, se le proporcionarán al interesado los correos electrónicos para que envíe su queja y pueda adjuntar la evidencia que respalde lo mencionado en la llamada, esto con la finalidad de asegurar que la información es real y no sufrió ningún tipo de alteración a conveniencia de algún responsable o quien haya tomado la llamada.

Se deberá notificar de manera formal al interesado, que se ha recibido la queja por correo electrónico en un periodo no mayor a 2 días hábiles después de haber recibido la queja, de igual forma se le hará saber que tener acceso a la información o progreso del tratamiento de su queja.

Una vez notificada la parte interesada, se deberá registrar la queja en el formato **FA-LS-03.B Bitácora de quejas** para tener un registro y control de las quejas que el laboratorio reciba.

7.4 Revisión y validación

Todo el proceso de revisión y validación se manejará y analizará siempre con los principios de imparcialidad y confidencialidad que establece el sistema de gestión en el procedimiento

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

PA-LS-05 Gestión de riesgos y oportunidades y la normatividad con la que Lupa Soluciones, S.A. de C.V. trabaja.

El responsable de atender la queja revisará de forma general el tipo de queja de acuerdo con lo asentado en el **FA-LS-03.A Registro de recepción de quejas** y toda la documentación de respaldo, esto en caso de que exista o el interesado la haya proporcionado, adicional a la información que proporcionen las partes involucradas de Lupa Soluciones S.A. de C.V., se revisará toda la información necesaria para validar la queja.

La queja se considerará válida, cuando tenga relación directa con las actividades de laboratorio por ejemplo la calidad del informe, atención al cliente, tiempo de entrega del informe, soporte técnico y monitoreo en campo, entre otros.

En caso de que la queja no haya sido válida, es decir, que la misma no tiene relación directa con las actividades del laboratorio, se da por terminado el proceso.

En un plazo no mayor a 4 días hábiles después de haber recibido la queja, se le notificará al interesado el resultado de la revisión y validación.

En caso de que el interesado no se muestre conforme con el resultado de la validación, se asignará a otra persona para que revise el caso sin poner en riesgo la imparcialidad y tome una decisión, esto solo se podrá realizar una vez, si el interesado continúa sin aceptar la resolución, la queja pasará a ser atendida directamente por la Dirección y se actuará conforme al numeral 7.9 del presente procedimiento.


Para todas las quejas que resulten válidas se procederá a realizar la investigación pertinente.

La revisión y validación de la queja se registrará en el formato **FA-LS-03.C Tratamiento de quejas**.

7.6 Investigación

Dentro del plazo de cinco días hábiles después de la validación, se deberá realizar el análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo, se evaluará la pertinencia de la respuesta y se realizarán las acciones correspondientes. El responsable de la queja se asegurará de que se tomen acciones apropiadas para la resolución de quejas.

- ¿Cuándo no procede? Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos o colaboradores de Lupa Soluciones S.A. de C.V., actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores, en el caso de que la queja no se relacione con las actividades del laboratorio, se termina el proceso informando al solicitante que la queja no tiene relación con las actividades realizadas por el laboratorio.

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

Si la parte interesada no acepta, Lupa Soluciones S.A. de C.V. actuará conforme al numeral 7.9 del presente procedimiento o se procederá a la actuación legal según las características de la queja.

- ¿Cuándo si procede? Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos o colaboradores del laboratorio, conforme a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, así como incumplimiento a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores. En el caso de que la queja se relacione con las actividades del laboratorio, se procederá a realizar la investigación, evaluación, tratamiento, solución, seguimiento y finalización de la queja. Se tomarán acciones correctivas en el caso que se encuentren no conformidades en (Calidad del informe, atención al cliente, tiempo de entrega del informe, soporte técnico y monitoreo en campo, etc.), proveniente de la queja en curso.

7.7 Evaluación, tratamiento y solución de la queja

Se realizará una reunión donde se evaluará la pertinencia de la respuesta, asegurando la confidencialidad y la adecuada toma de decisiones para responder a la queja, esto con el fin de brindar la mejor solución.

Todo lo descrito anteriormente, debe quedar registrado en el **FA-LS-03.C Tratamiento de quejas**.

En la reunión se deben identificar las causas raíz de las situaciones plasmadas en la queja y se plantearán las acciones a realizar, se podrá tomar de referencia el **PA-LS-07 No conformidades, acciones correctivas y preventivas**.

La evaluación, tratamiento y solución a la queja, serán realizados por personas que no tengan relación en las actividades asociadas con la queja, buscando así salvaguardar los principios de imparcialidad.


7.8 Respuesta de la queja

Lupa Soluciones, S.A. de C.V. tendrá un plazo no mayor a diez días hábiles a partir de la recepción de la queja para notificar al interesado sus acciones y las decisiones tomadas con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes conforme al Artículo 163 de la Ley de la Infraestructura de la calidad.

7.9 Seguimiento y finalización de la queja

Una vez enviada la respuesta a la queja, se realizará el seguimiento y finalización de la queja considerando lo siguiente:

1. Si las acciones dan resultados adecuados y la parte interesada los acepta, se da por terminada la queja.

	LUPA SOLUCIONES, S.A. DE C.V. / LUPA SHE	Código: PA-LS-03
	QUEJAS	Versión: 02
		Fecha de emisión: 16/01/2024
		Inicio de vigencia: 29/01/2024

2. Si las acciones no son eficaces para el cliente y los resultados no son adecuados para el cliente se actuará conforme al Artículo 164 de la Ley de la infraestructura de la calidad el cual dice:

“Artículo 164. Si el afectado no estuviese conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La Autoridad Normalizadora remitirá copia a las Entidades de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad correspondiente para que en un plazo no mayor a diez días se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la Entidad de Acreditación o los Organismos de Evaluación de la Conformidad, la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora podrá resolver que reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá conforme al párrafo anterior.

Las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.”

En caso de que el personal de Lupa Soluciones S.A. de C.V. acumule 3 quejas validadas dirigidas a su persona dentro del periodo del año en curso, le será levantada un acta administrativa.

Adicional a lo anterior, se establece se debe de dar un seguimiento interno a las quejas o la raíz de estas, sin importar que el proceso de la queja haya finalizado, esto se realiza con el objetivo de no tener reincidencias y garantizar el proceso de mejora continua.

8. Formatos y anexos aplicables

Código	Nombre
FA-LS-04.A	Registro de recepción de quejas
FA-LS-04.B	Bitácora de quejas
FA-LS-04.C	Tratamiento de quejas