

PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

- 1.- El cliente desde el momento que recibe el servicio por parte de cualquiera de las Unidades de **LABOTEC** puede presentar su inconformidad, queja o apelación por escrito utilizando el formato **FQUEJSU**, disponible en atención a clientes de cualquiera de nuestras Unidades, solicitándolo al correo labotec@labotec.com.mx o en la página www.labotec.com.mx
- 2.- Indicar su queja o apelación en el cuadro correspondiente de manera detallada, indicando, de ser necesario, el número de informe de resultados, certificado de calibración, constancia, dictamen emitido o certificado de conformidad de producto. Puede incluir la documentación que considere conveniente.
- 3.- Debe presentarla en el área de atención a clientes de **LABOTEC** o a través de medios electrónicos al correo labotec@labotec.com.mx. Se le acusara de recibido al momento de ser presentada.
- 4.- El Comité de Dirección recopilara toda la información junto con la evidencia objetiva del caso a tratar (informe de resultados, certificado de calibración, constancia, dictamen, certificado de conformidad de producto e información correspondiente), analizará todos los elementos que incidieron en el servicio y retroalimentara al personal que esté involucrado.
- 5.- Durante el transcurso del análisis y evaluación de la inconformidad el Comité de Dirección o a quien este designe, diferente al personal que realizo el servicio, le informara del progreso sobre la misma.
- 6.- En el caso de que se determine que la queja, inconformidad o apelación presentada procede, se emprenderán las acciones correctivas correspondientes, el Gerente de Operaciones deberá tener y mantener especial cuidado en el desarrollo de las actividades del Área involucrada, incluso puede solicitar a la Dirección General la programación anticipada de una auditoría interna. Cuando sea aplicable, de ser posible y necesario, el Gerente de Operaciones solicitará al cliente la muestra evaluada o la información enviada para su verificación.
- 7.- El Comité de Dirección de **LABOTEC** dará respuesta con copia a la dependencia competente (cuando aplique) notificándole formalmente sobre el resultado y finalización del proceso.
- 8.- El Comité de Dirección deberá dar respuesta al cliente con copia a la dependencia competente (cuando aplique) notificándole formalmente sobre el resultado y finalización del proceso y, en su caso, resolverá las reclamaciones presentadas en tiempo y forma en un período no mayor a 10 días hábiles.
- 9.- Si el cliente no estuviera conforme con la respuesta emitida por **LABOTEC**, podrá manifestar su inconformidad por escrito ante la dependencia correspondiente, acompañando los documentos en que se apoye. La dependencia remitirá copia a la Unidad de **LABOTEC** que emitió la respuesta, para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles esta rinda un informe justificado su actuación.
- 10.- Del análisis del informe que rinda **LABOTEC** a la dependencia competente, esta podrá requerirle que reconsidere su actuación. De solicitarse por parte de la dependencia competente se reconsidere la respuesta al cliente por parte de **LABOTEC**, el El Comité de Dirección analizará nuevamente el proceso considerando, si son expuestos, los supuestos de la dependencia y contestará en el plazo establecido por la misma.
- 11.- Del análisis de la información sobre el cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) será considerada confidencial entre el cliente y **LABOTEC**. El proveedor (fuente) de esta información se mantendrá como confidencialidad por parte de **LABOTEC** y no será compartida con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

Se aclara lo siguiente:

- El informe de resultados, calibración, el dictamen o certificado de conformidad de producto y/o constancia únicamente avalan los resultados obtenidos de la muestra evaluada.
- En caso de que **LABOTEC** ratifique los resultados obtenidos de sus mediciones, inspecciones o certificaciones, el cliente debe pagar los gastos operativos a que se dio lugar (a razón de costo de horas / hombre).
- En caso de que la inconformidad, queja o apelación proceda, **LABOTEC** no hará ningún cargo y modificará el informe de resultados, de calibración o del dictamen, certificado de conformidad de producto y/o constancia.

Unidad Electrónica, Metrología y Proyectos Especiales:

Viaducto Miguel Alemán No. 81, Col. Álamos, C.P.03400, CDMX.

☎ 55· 5530· 8603

🌐 www.labotec.com.mx

Unidad Eléctrica, Metal-Mecánica, Inspección y Servicios a la Industria,

Unidad de Certificación de Productos:

5 de Febrero No. 709-B, Col. Álamos, C.P. 03400, CDMX.

☎ 55· 5530· 8940

✉ contacto@labotec.com.mx