

Recepción de quejas. IGZA recibe una queja y se acusa a la parte interesada por medio de un correo electrónico.

Se registra la queja en el formato REG-79-1 y se recopila toda la información pertinente para evaluar y tomar la decisión acerca de la queja.

Evaluación. Se analiza la información y se determina si la queja es atribuida a las actividades del laboratorio.

En el caso de no ser atribuida a las actividades del laboratorio, se le informa a la interesado por el correo electrónico, las razones del porque no procede la queja.

Cuando es atribuida al laboratorio, se inicia el proceso de acciones correctivas y en caso de aplique se inicia el procedimiento para trabajo no conforme.

Se notifica formalmente al interesado las acciones realizadas, para atender la queja y el cierre del proceso.

NOTA: Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja, se realizan, o revisan y aprueban por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja, la queja será atendida en un plazo no mayor a 10 días hábiles (Art. 163 y 9 de la LIC.), Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá interponer un recurso de queja de acuerdo al artículo 164 de la LIC.