

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE QUEJAS OROZCO LAB

En **Orozco Lab**, comprometidos con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, contamos con un proceso formal para recibir, evaluar e investigar las quejas relacionadas con nuestros servicios de análisis ambientales. Nuestro procedimiento OA-17 para la revisión de quejas, cumple con los requisitos de la norma **NMX-EC-17025-IMNC-2018**. Este procedimiento garantiza una atención oportuna, objetiva y confidencial.

¿Cómo puede presentar una queja?

Las quejas pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** contacto@orozcolab.com.mx
- **Teléfono:** 427 274 2121 / 427 152 2464
- **Ubicación:** Río Moctezuma N. 224, Colonia San Cayetano, San Juan del Río, Querétaro.

¿Qué sucede con su queja?

1. **Recepción y registro:** Cada queja recibida es registrada en nuestro sistema de gestión de calidad, en el Formato OA-35 "Registro de queja o reclamación".
2. **Evaluación:** Se verifica que la queja está relacionada con las actividades del laboratorio y si es procedente para ser atendida.
En caso de ser improcedente, se notifica al cliente indicando claramente las razones por las cuales la queja se considera improcedente y de esta manera concluye el proceso de atención de esta queja.
3. **Investigación:** Se realiza una investigación imparcial para determinar las causas y posibles soluciones.
4. **Acciones correctivas:** Si se identifica una o varias no conformidades, se implementan acciones correctivas para evitar su recurrencia.
5. **Comunicación:** El laboratorio mantiene informada a la parte que presentó la queja sobre el avance y resultado del proceso, mediante el uso del correo electrónico.
6. **Cierre:** Una vez resuelta la queja, se notifica formalmente al reclamante y se archiva la documentación correspondiente.

Todo el proceso de resolución de quejas se gestiona con **objetividad, confidencialidad y transparencia**, en cumplimiento con nuestro Sistema de Gestión de Calidad basado en la **NMX-EC-17025-IMNC-2018**, si requiere atención personalizada no dude en comunicarse con la Lic. María Eréndira Martínez o la Ing. Daniela Cecilia Villarreal González.