

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para resolver quejas y así responder al reclamante frente al no cumplimiento de un requerimiento solicitado o alguna molestia o perjuicio ocasionado.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda queja proveniente de los clientes, como también de otras partes interesadas y pertinentes.

3. RESPONSABILIDADES**• Gerencia**

Proporcionar los recursos necesarios para la gestión oportuna de quejas. Asegurar que este procedimiento sea aplicado desde la recepción de este, como también participar en la evaluación de la queja y toda la gestión hasta el cierre final.

• Personal

Aplicar este procedimiento, recepcionar y dar aviso al Jefe de Laboratorio y Responsable de Calidad de las quejas de los clientes, manifestadas ya sea por vía e-mail o presencial.

• Jefe de Laboratorio

Seguir este procedimiento, dar la repuesta inicial al cliente, participando en la evaluación preliminar de la queja, realizar la investigación e informar a Gerente Técnico.

• Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos

Aplicar este procedimiento, recepcionar y dar aviso al Jefe de Laboratorio y Gerente Técnico de las quejas del personal, manifestadas ya sea por vía e-mail o presencial. Gestionar la queja en cuanto a los registros implicados y comunicar a Gerente Técnico la resolución de esta. Debe asistir al personal en todo el proceso, especialmente en la identificación de Trabajo No Conforme (TNC) evidenciado por la queja y/o la necesidad de aplicar Acciones Correctivas o para Abordar Riesgos y Oportunidades.

Nota: En el caso que la queja esté relacionada con el Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos, Jefe de Laboratorio o Gerente Técnico, deberá ser gestionada por personal no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja o incluso se puede recurrir a personal externo. Éste será el “Responsable” asignado. Esto aplica en aspectos como la comunicación al cliente, investigación, revisión y aprobación de los resultados.

4. REFERENCIAS

- PG-04 Control de Trabajo no Conforme
- PG-05 Acciones Correctivas y para Abordar Riesgos y Oportunidades
- PG-07 Auditorías Internas

PREPARADO Y/O MODIFICADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Firma:	Firma:	Firma:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
Cargo: Enc. Calidad y Prev. Riesgos	Cargo: Gerente de Administración	Cargo: Gerente de Administración

5. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por un colaborador, cliente u organización al Laboratorio, relacionada con las actividades o resultados emitidos, para la que se espera una respuesta.
- **Colaborador:** Personal interno dependiente del Laboratorio.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

6. PROCEDIMIENTO**6.1 Recepción de quejas:**

El reclamante podrá expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:

- a) Por escrito en el **R22 Registro Quejas y/o Sugerencias**, que se encontrará en el área de recepción. Notificando cualquier observación, queja, objeción o sugerencia con respecto a los servicios que presta el Laboratorio.
- b) Por cualquier otro medio, pudiendo ser correo electrónico, verbal u otro. Todas las quejas recibidas serán informadas a Gerencia y remitidas inmediatamente al Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos. Si el cliente se encuentra presente, se le hará sugerencia para que manifieste por escrito su queja en el **R22 Registro Quejas y/o Sugerencias**. Junto con toda la documentación recopilada se verificará el cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - a) La descripción de la queja es suficientemente precisa para actuar.
 - b) La queja tiene fundamento y la respuesta demandada es factible para el Laboratorio.
 - c) Si el reclamante solicita seguimiento, se cuentan con datos de contacto suficientes: un número telefónico, dirección física o dirección de correo electrónico.
 - d) Mediante el **R22 Registro Quejas y/o Sugerencias** publicado en el sitio web de la empresa.

Debe estar disponible una copia controlada del procedimiento con el fin de explicar el proceso del tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

Si la queja no cumple algún requisito especificado, se consignarán los motivos y las acciones correctivas requeridas. Si no se cumple el requisito “b” la resolución no procede. Todas las quejas deben ser recibidas, registradas y archivadas, aunque no procedan. De no proceder, se le debe notificar al cliente en un plazo de 24 horas, junto con la respectiva explicación, mediante correo electrónico. Dicha comunicación debe ser archivada por el Responsable de la queja.

Una queja no procede cuando:

- a) Entra en conflicto con las leyes y regulaciones que rigen al Laboratorio.
- b) Alude a políticas o normativas no aplicables o inexistentes; o
- c) Atenta contra los intereses de otros clientes.

Si la queja procede, se asigna a un responsable para la gestión (tratamiento, investigación, información, evaluación) pudiendo ser el Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos o el Jefe de Laboratorio. Si alguno de ellos está involucrado en las actividades que generaron la queja, se deberá asignar a otro responsable que no esté involucrado, pudiendo ser incluso

personal externo al laboratorio. La primera actividad de este responsable será informar al cliente, en un plazo de 24 horas, la recepción de su queja y del inicio de las actividades de investigación para su resolución.

Respecto a las quejas ingresadas mediante el sitio web, será el Gerente de Administración quien remita a encargado correspondiente para el tratamiento conforme al punto 6.1 y sucesivos.

6.2 Desarrollo de la investigación:

Se realiza una reunión de estudio con las personas involucradas junto al responsable asignado y la participación del Jefe de Laboratorio y/o Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos, si corresponde, para evaluar si la queja generada afecta la actividad de ensayo. Si la resolución es afirmativa se debe realizar un Control de TNC con el formulario **R19 Registro de Trabajo no Conforme**.

En caso de afectar áreas distintas a las de ensayo, y que se determine que existen no conformidades susceptibles de repetirse, entonces se debe dar inicio directamente al proceso de Acciones Correctivas.

Si la queja se resuelve con la aplicación de acciones inmediatas, para obtener una mayor satisfacción del cliente y recuperar confianzas es recomendable informar a éste de la aplicación de Acciones Correctivas (cuando corresponda) que le garanticen que el problema no se volverá a presentar.

6.3 Resolución de quejas:

Una vez definidas las acciones a tomar y/o acciones correctivas a implementar, el Responsable asignado comunicará al cliente la respuesta a la queja, quién podrá hacerlo vía teléfono o e-mail. Si el cliente acepta esta resolución, será efectuada, de lo contrario, se explorarán más alternativas formulando nuevas resoluciones.

El procedimiento se cierra una vez que el cliente ha manifestado satisfacción con los resultados, vía telefónica o e-mail al Jefe de Laboratorio o Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos.

En caso contrario si las opciones se agotan, el Laboratorio expresará una disculpa formal declarando la limitación para dar una mejor respuesta.

En caso de que el cliente no manifieste satisfacción con la respuesta entregada, se le dará opción de ingresar una nueva queja y comenzar el proceso nuevamente.

6.4 Documentación Anexa:

Toda la documentación, como e-mails enviados, copia de informes entregados, respaldos de análisis, repeticiones, o cualquier otro documento generado, es respaldado quedando en manos del Encargado de Calidad y Prevención de Riesgos. Para análisis posteriores durante las revisiones de Gerencia, **PG-08 Revisión de Gerencia**.

7. REGISTROS

Nº	Codificación	Nombre	Ubicación
1	R22	Registro Quejas y/o Sugerencias	Carpeta Calidad

8. ANEXOS

N.A

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión N°	Fecha	Descripción de la Modificación
1	04-11-2021	Versión inicial
2	12-04-2022	Se cambia Gerente de Laboratorio por Jefa de Operaciones en todos los puntos aplicables.
3	27/04/2023	Se agrega el procedimiento de ingreso de quejas mediante sitio web de la empresa.
4	18/05/2023	Se modifica 6.1 en relación con la disposición del proceso de Quejas para las partes interesadas.