

1. OBJETIVO

Describir la sistemática a seguir para gestionar las quejas recibidas por DEGSOCAL de sus clientes o de otras partes y garantizar su total satisfacción con la atención de sus necesidades.

2. ALCANCE

El presente procedimiento cubre las acciones que se inician desde la recepción por el laboratorio de cualquier queja verbal o escrita, hasta las acciones que se toman para su resolución.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad del Laboratorio DC.MC.01.
- Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión de La Calidad DC.PG.03
- NTE INEN-ISO/IEC 17000: 2021, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTE INEN-ISO/IEC 17025: 2018, Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

4. GENERAL

Definición

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (NTE INEN-ISO/IEC 17000: 2021).

5. DESCRIPCIÓN.

El laboratorio considera las posibles quejas a su actuación como circunstancias, que aun siendo indeseables, permiten poner a prueba, y dependiendo del caso, mejorar el SDG implantado.

A este efecto, el laboratorio cuenta con un sistema de gestión de registros y, cuando sea necesario, un tratamiento de los servicios de calibración, tal que, una vez finalizados los mismos está en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de queja presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

A fin de que las partes interesadas puedan presentar su queja, el Laboratorio especificará mediante el correo electrónico, proforma y página web, los contactos a los que podrán acceder si se diera el caso.

Con el objeto de que cualquier parte interesada tenga conocimiento y confianza en la atención que se le va a prestar ante una eventual queja de su parte, **este procedimiento (DC.PP.06)** estará a su disposición, circunstancia que se le informará al momento en que comunique su queja o que solicite información sobre cómo debe presentarla. Esta información se le proporcionará por cualquiera de los siguientes medios: presencial, telefónico, correo electrónico, página web de DEGSO (pestaña *Contactos*)

5.1. Recepción y tramitación

Cualquier persona que reciba una queja respecto a los servicios prestados por el laboratorio la reenviará al CL. Las quejas presentadas serán documentadas por AAL en el *Registro de Queja (formato*

R.DC.PP.06.01), debiéndose describir la actividad afectada.

La numeración secuencial de estos registros seguirá el siguiente sistema:

Número secuencial: RQ.XXYY

Donde:

RQ: Corresponde a Registro de Queja

XX: Corresponde a las 2 últimas cifras del año

YY: Corresponde a un número secuencial dentro del año, comenzando por 01

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son los siguientes:

- Evaluación de la queja por CL con el fin de determinar si es procedente o no. En caso negativo, se comunica por escrito (email) la decisión a quien presentó la queja con la explicación razonada y se archiva. En caso positivo, se continuará con las siguientes acciones:
- CL iniciará la gestión de trabajo no conforme de acuerdo con la sistemática establecida en el *procedimiento de Trabajo no Conforme (DC.PP.07)* y cuando el caso lo amerite se dará el tratamiento descrito en el *Procedimiento de Acciones Correctivas (DC.PS.03)*.
- Si se requiriera repetir la calibración, se efectuará íntegramente un nuevo proceso sin tomar en cuenta la información perteneciente a la anterior fallida. No se cobrará al cliente por este nuevo servicio.
- Cuando proceda, CL informará al emisor de la queja de las Acciones Correctivas realizadas para resolver el problema. Si el reclamo afectara a calibraciones ya finalizadas, el tratamiento del certificado ya emitido será el descrito en el *Instructivo para la Elaboración de Certificados de Calibración (DC.IP.01)*.
- El laboratorio debe acusar recibo de la queja y debe facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del tratamiento de la queja, el laboratorio debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de esta.
- Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizarán por, o se revisarán y aprobarán por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

5.2. Registros

En cualquier caso, todas y cada una de las quejas recibidas, sean aceptadas como tales o no, estarán debidamente registradas en el formato R.DC.PP.06.01 y serán archivadas de forma secuencial por AAL.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

Tipo	Código	Nombre
Procedimiento	DC.PP.07	<i>Procedimiento de Trabajo no Conforme</i>
Procedimiento	DC.PS.03	<i>Procedimiento de Acciones Correctivas</i>
Registro	R.DC.PP.06.01	<i>Registro de Queja</i>
Registro	R.DC.PP.07.01	<i>Registro de Trabajos no Conformes</i>
Registro	R-20-05-01	<i>Solicitud de Acción Correctiva (ISO 9001)</i>

7. ANEXOS

Este procedimiento no contiene anexos.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	18-05-2021	No conformidad No.4 levantada por informe del SAE	De qué manera las partes interesadas realizaran su queja y el quien la origino no la podrá tratar.
3	15-06-2021	No conformidad Nro.20 y 21 levantada en auditoría externa por el SAE.	Se actualiza y detalla el punto 5.1.
4	16-01-2023	NC 10 – Evaluación de vigilancia 1 SAE	Se actualiza punto 5. Descripción

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre-Firma	Nombre-Firma	Nombre-Firma
Fecha: 16-01-2023	Fecha: 16-01-2023	Fecha: 16-01-2023