




PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		
	Código: MP-06-5	Pág. 1 de 3
	FE: 05/08/2020	
	FUR: 05/10/2022	N° Rev: 2

1. **OBJETIVO:** Establecer el procedimiento para canalizar y controlar los reclamos recibidos por los clientes del Laboratorio de Ensayos de Airtestlab SpA. y de otras partes.
2. **ALCANCE:** Aplica a todo el personal.
3. **CONDICIONES GENERALES:** El Laboratorio de Ensayos de Airtestlab SpA., considera importante el control de las quejas y/o reclamos como uno de los indicadores de la calidad, pues la disminución de estos es buen indicio de la satisfacción del cliente con el trabajo realizado.

Para llevar a cabo el manejo de quejas y/o reclamos, se procede de la siguiente manera:

- 3.1 Las quejas y/o reclamos, llegan vía telefónica, e-mail o por visita directa de los mismos, las cuales son recibidas por el Director de SGI. Las quejas pueden ser recibidas por cualquiera de los trabajadores y deben ser informadas al Director de SGI, para el conocimiento del proceso de manejo de quejas por cualquier parte interesada se colgará este procedimiento en nuestro sitio web.
- 3.2 Todas las quejas y/o reclamos son canalizadas por el Director de SGI, quién la documentará a través del formulario Quejas y/o Reclamos RCA-46-0, el cual contiene los siguientes datos:
 - a) Fecha del Reporte (Fecha en que se Procesa la Queja y/o Reclamo).
 - b) Queja y/o Reclamo Recibido (si es de un cliente o de otras partes).
 - c) Texto de la queja y/o reclamo (Define el problema).
 - d) Validación o no de la queja.
 - e) Solución planteada o propuesta (Acuerdo con el cliente o al otra parte)
 - f) Si requiere o no, acción correctiva.
 - g) Firma y fecha de las personas involucradas.
- 3.3 El formulario de Quejas y/o Reclamos de Clientes RCA-46-0 es firmado por el Director de SGI como constancia de recibida e informa al Gerente del área responsable de la queja y/o reclamo; éste firma el reporte.
- 3.4 Siempre que sea posible, el laboratorio dará acuse recibo de la queja y facilitará a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja, esto se realizará vía correo electrónico por parte del Director del SGI.

Elaborado y Revisado por:  Nombre: Ely Diaz Cargo: Director de SGI	Aprobado por:  Nombre: Miguel Mura R. Cargo: Gerente General
---	--

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS



Código: MP-06-5

Pág. 2 de 3

FE: 05/08/2020


FUR: 05/10/2022

N° Rev: 2

- 3.5** Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja son realizados por Director del SGI, revisados y aprobados por el Gerente Técnico del LE, o cualquier otra persona que no esté involucrado en las actividades de laboratorio que originaron la queja.
- 3.6** Siempre que sea posible, el laboratorio notificará formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja a través de un correo electrónico, siendo este paso responsabilidad del Director del SGI.
- 3.7** Una vez que se especifican los datos de la queja y/o reclamo la misma avanza hacia la fase de validación o no. Luego, si la queja y/o reclamo no requiere de acciones correctivas; entonces, ésta sólo quedará documentada en el formato de Quejas y/o Reclamos RCA-46-0; de lo contrario, serán documentadas en el Reporte de Acciones Correctivas RCA-46-1, el cual es realizado por el Gerente del área de donde proviene la queja y/o reclamo; el Director de SGI efectúa el seguimiento a dicha queja y/o reclamo, a fin de garantizar que se cumpla lo acordado en el lapso establecido. Una vez cumplido el acuerdo, éste firmará el Reporte de Acciones Correctivas RCA-46-1 como verificado el seguimiento y el cierre de este lo firmará el Gerente General.
- 3.8** El Reporte de Acciones Correctivas RCA-46-1 es archivado con el Registro de Quejas y/o Reclamos de Clientes RCA-46-0 por el Director de SGI.
- 3.9** El Laboratorio de Ensayos de Airtestlab SpA., se asegura y garantiza la solución de las quejas y/o reclamos, mediante la investigación del problema e implementación de las acciones correctivas necesarias para evitar la reincidencia de este.
- 3.10** Cuando alguna queja y/o reclamo origine dudas con relación a las políticas o procedimientos existentes en la empresa o pongan en tela de juicio la calidad de los ensayos, será solicitada una auditoria para el área donde se generó la queja; de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas MP-05-0. En el caso de que se trate de fallas menores, deberán indicarse e implementarse las acciones correctivas necesarias de inmediato.
- 3.11** Este procedimiento está fundamentado en la Política del Laboratorio de Ensayos de Airtestlab SpA., para el Manejo de Reclamos QC-05-0, la cual se encuentra ubicada en la cartelera de la empresa.

Elaborado y Revisado por:
Nombre: Ely Diaz
Cargo: Director de SGI

Aprobado por:
Nombre: Miguel Mura R.
Cargo: Gerente General



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		
	Código: MP-06-5	Pág. 3 de 3
	FE: 05/08/2020	
	FUR: 05/10/2022	N° Rev: 2

Acciones Correctivas

3.12 Las acciones correctivas y preventivas para el manejo de quejas y/o reclamos son definidas y ejecutadas de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento para implementar Acciones Correctivas MP-05-3.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Modificaciones /Requisito Normativo	Responsable
00	Agosto/2020	Versión inicial	Director de SGI
01	Octubre/2022	Se actualiza en los puntos 3.7, 3.8 y 3.12 las referencias al procedimiento de acciones correctivas MP-05-3 y formulario para registro de acciones correctivas RCA-46-1 en caso de que se requieran utilizar para implementar mejoras al SGI cuando una queja de cliente se determine que procede.	Director de SGI

Elaborado y Revisado por: Nombre: Ely Diaz Cargo: Director de SGI 	Aprobado por: Nombre: Miguel Mura R. Cargo: Gerente General 
---	--