
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	Código: PG06 Revisión: R02
	QUEJAS	Página: 1 de 4

Actualización

Revisión	Fecha	Modificaciones
R 01	2023-02-02	Nuevo
R02	2024-06-21	<p>6.1 Recepción y aceptación de Quejas:</p> <p>Se complementa el párrafo 3, se agrega el correo electrónico donde llegarán las quejas.</p> <p>El análisis y registro de la queja se documentará en F PG05 01 Acciones correctivas.</p> <p>6.3 Seguimiento y respuesta a la Queja:</p> <p>Se complementa información con el responsable de dar seguimiento a la queja y realizar, revisar y aprobar las acciones apropiadas.</p>

<p>Elaborado por: RC</p>  <p>Betty Jara Fecha: 2024-06-21</p>	<p>Revisado por: RC</p>  <p>Betty Jara Fecha: 2024-06-21</p>	<p>Aprobado por: GG</p>  <p>Miriam Jara Fecha: 2024-06-24</p>
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	Código: PG06 Revisión: R02
	QUEJAS	Página: 2 de 4

1 OBJETIVO

Establecer procedimientos para el tratamiento de las quejas, que puedan surgir de los servicios de calibración brindados por el laboratorio.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios de Calibración brindados, en los cuales se originan Quejas emitidas por clientes, autoridades reguladoras, o por cualquiera de las partes interesadas emitidas por los clientes ante los resultados de las calibraciones.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este procedimiento se han seguido los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

- Norma NTE INEN ISO/IEC 17025, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- Procedimiento PG01, Control de Documentos
- Procedimiento PG02, Control de Registros

Los documentos que se relacionan con este procedimiento son los siguientes:

- Procedimiento PG05, Acciones Correctivas

4 DEFINICIONES

Las indicadas en las normas: NTE INEN ISO/IEC 17025 *Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*, NTE INEN ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. En especial se debe considerar las siguientes definiciones:

- **Apelaciones.** - Derecho que tiene el cliente de no estar satisfecho con el resultado de la calibración.
- **Queja.** - Insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicios o el mismo proceso de manejo de quejas, en donde se espera una respuesta o resolución que sea explícita o implícita.


5 RESPONSABILIDADES

Gerente General (GG): Aprobar el presente documento.

Responsable de la Calidad (RC): Difundir, dar cumplimiento y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Responsable Técnico (GT): Colaborar con la gestión y cumplimiento de este documento.

Personal técnico y administrativo del Laboratorio: Colaborar con la gestión y cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento en la identificación y tratamiento de quejas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	Código: PG06 Revisión: R02
	QUEJAS	Página: 3 de 4

6 DESCRIPCIÓN

6.1 Recepción y aceptación de quejas.

Las quejas emitidas por clientes, autoridades reguladoras, o por cualquiera de las partes interesadas se las puede receptor por cualquier medio, sean estos físicos, vía telefónica, correo electrónico, página web o de forma verbal.

El Laboratorio CONTROLLAB, acusará recibido de la queja por el mismo medio por el cual recibió la queja, a excepción de quejas recibidas de forma verbal, sin embargo, estas serán gestionadas para identificar oportunidades de mejora.

El Laboratorio CONTROLLAB ha puesto a disposición del público el proceso de quejas y pone a disposición de los interesados una ventanilla de quejas y apelaciones para que puedan manifestar su conformidad o inconformidad ante el servicio brindado por el laboratorio, en su página web: www.controllab.ec. (la queja se direcciona al correo calidad@controllab.ec)

El Laboratorio CONTROLLAB, es el responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

El registro y análisis de la queja se documentará en F PG05 01 Acciones Correctivas.

6.2 Evaluación de la queja

El Responsable de Calidad analizará y verificará todos los antecedentes y solicitará toda la información complementaria que considere necesaria, o bien puede delegar a una persona imparcial a que realice esta tarea.

Si de la evaluación se identifican causas no atribuibles a las actividades de calibración, se coordina con el Responsable de Calidad la respuesta a ser entregada al cliente, buscando orientar para su satisfacción.

Si de la evaluación resulta causa atribuible a las actividades de calibración, el Responsable de Calidad debe gestionar una Acción Correctiva.


El Responsable de la Calidad debe analizar todas las quejas, observaciones o sugerencias de clientes o partes interesadas para investigar la tendencia de las mismas, con miras a detectar posibles acciones preventivas o de mejora del sistema de gestión.

6.3 Seguimiento y respuesta a la Queja

En todos los casos el responsable de Calidad, delegado o persona imparcial que no esté involucrado o relacionado con la queja, coordina el contacto con el cliente o cualquier parte interesada para dar seguimiento, asegurarse de que se realizaron las acciones apropiadas, revisadas y aprobadas, para solucionar la queja y posterior a ello comunicar los resultados en el F PG06 01 Informe de quejas.

Siempre que sea posible, la respuesta sobre los resultados de la investigación de la queja presentada y acciones tomadas, serán comunicadas al reclamante en un plazo no mayor de 30 días desde la presentación de la queja.

Un plazo mayor será requerido cuando la obtención de información complementaria implique un tiempo mayor. En estos casos, dentro de los 30 días a partir de la presentación de la queja, se

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	Código: PG06 Revisión: R02
	QUEJAS	Página: 4 de 4

comunicará al reclamante la gestión que se encuentra realizando y un plazo estimado para dar una respuesta final ante la queja presentada, a través de un ***Informe de Quejas***.

7 REGISTROS

F PG05 01 Registro de acciones correctivas
F PG06 01 Informe de Quejas

8 ANEXOS

Sin anexos