
	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código: PR-GES-08
		Versión: 03
		Fecha: 01/06/2023
		Página: 1 de 7

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
4.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	3
	6.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS	3
	6.2 VALIDACIÓN DE QUEJAS	4
	6.3 INVESTIGACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS	5
6.	REGISTROS GENERADOS.....	6
7.	CONTROL DE CAMBIOS	6

Este documento es propiedad de **Sudamericana Integral de Construcciones SUDINCO S.A** cualquier reproducción total o parcial debe ser autorizada.

	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código: PR-GES-08
		Versión: 03
		Fecha: 01/06/2023
		Página: 2 de 7

1. OBJETIVO

Dar atención y resolver las quejas recibidas de las partes interesada sobre las actividades y el sistema de calidad del Laboratorio Central.

2. ALCANCE


Desde la recepción de las quejas, su investigación (evaluación), toma de acciones correctivas, seguimiento, hasta su resolución o cierre y notificación al cliente.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Queja Justificada	Insatisfacción que da lugar a una investigación y a una acción correctiva.
Queja Injustificada	Insatisfacción que no amerita una investigación ni una acción correctiva.
Partes interesadas	Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades del laboratorio u organización de referencia.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD

Función	Responsabilidad
Responsable de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar el <i>FO-GES-08 Registro de Quejas</i> a todas las partes interesadas que lo soliciten y también registrar las quejas recibidas por teléfono, correo electrónico o por otras vías en el respectivo formato. • Receptar las quejas y escribirlas en el <i>FO-GES-08 Registro de Quejas</i>. • Procesar todas las quejas presentadas. • Determinar si la queja es justificada o no justificada. • Asegurar que los responsables del o las áreas involucradas intervengan rápidamente en la resolución de una queja o cualquier otra circunstancia que ponga en duda los servicios prestados. • Verificar que se haya dado seguimiento y solución a todas las quejas recibidas.


	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código: PR-GES-08
		Versión: 03
		Fecha: 01/06/2023
		Página: 3 de 7

Función	Responsabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones correctivas a todo nivel. • Tener toda la información sobre las quejas recibidas para las revisiones por la Dirección. • Comunicar a quien corresponda el resultado de la investigación de la queja.
Responsable Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar inmediatamente al Responsable de Calidad cuando una queja concerniente a las actividades del Laboratorio Central y comprometa la calidad de los resultados de análisis. • Asegurar que los responsables del área de su competencia intervengan inmediatamente en la resolución de una queja. • Coordinar con el Responsable de Calidad y/o quien corresponda las acciones correctivas necesarias. • Implementar acciones correctivas en su ámbito de competencia. • Resolver las quejas que comprometan la calidad de los resultados de análisis.
Todo el personal de Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Acatar las disposiciones dadas por el Responsable Calidad o Técnico para la solución de las quejas. • Dar a conocer al Responsable de Calidad la acción correctiva y la resolución de una queja que ponga en duda los resultados de análisis del Laboratorio. • Implementar acciones correctivas en su ámbito de competencia.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS

Cuando cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades del laboratorio presenta una queja debido a la insatisfacción en el servicio o resultados de los ensayos que brinda el laboratorio, el Responsable de Calidad entrega el formato FO-GES-08 Registro de Quejas, en el cual se debe consignar todos los datos que constan en este formato, y el acuso de recibido de la queja, mediante su firma por parte de la parte interesada.

	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código:	PR-GES-08
		Versión:	03
		Fecha:	01/06/2023
		Página:	4 de 7

La recepción de las quejas la puede realizar todo el personal del Laboratorio Central, debiendo inmediatamente hacer entregar el FO-GES-08 Registro de Quejas al Responsable de Calidad, quién califica, en primera instancia, la queja como justificada o no justificada.

Otros medios:

Además, cualquier parte interesada (interna o externa) puede utilizar cualquiera de los canales de comunicaciones implementados por la compañía para la recepción de la queja, reclamos, denuncias y/o inquietudes como son:


- Correo electrónico: denuncias@sudinco.com,
- Formulario de planteamiento de denuncias en línea a través de la página web; y/o
- Teléfonos: Unidad de Cumplimiento +(593)23982500 Ext. 560 y Auditoría Interna +(593)23982500 Ext. 557.

En el caso de que la queja sea recibida por teléfono se deberá posteriormente llenar el FO-GES-08 Registro de Quejas

6.2 VALIDACIÓN DE QUEJAS

En el caso de que la queja sea calificada como injustificada el Responsable de Calidad no da un seguimiento al mismo, comunica a la parte interesada sobre la decisión tomada y explica las razones por las que su queja no es procesada.

En el caso que la queja sea calificada como justificada inicia la investigación para lo cual transfiere la queja a los responsables del área involucrada de la parte técnica o administrativa, quienes intervienen rápidamente tomando las acciones correctivas en conjunto con el Responsable de Calidad para la resolución de las mismas, siguiendo el procedimiento respectivo.

	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código:	PR-GES-08
		Versión:	03
		Fecha:	01/06/2023
		Página:	5 de 7

El proceso de tratamiento de quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:

- Una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta.
- El seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas.
- Asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.


6.3 INVESTIGACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

Una vez identificada el área que genera la queja, el Responsable de Calidad coordina con él/los responsables involucrados para tomar las acciones correctivas necesarias y resolver el inconveniente.

El Responsable de Calidad comunica al cliente de manera verbal o por escrito el resultado de la investigación de la queja tan pronto como se obtenga el resultado de la investigación realizada.

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

Cuando un tipo de queja es repetitivo en las diferentes áreas del laboratorio y origina dudas acerca de las políticas y procedimientos de calidad de los servicios del Laboratorio, el Responsable de Calidad solicita al Responsable Técnico de Laboratorio, que se realice una auditoria fuera de las programadas por el Laboratorio Central, de acuerdo al PR-030-04 *Procedimiento de Auditorías Internas*.

	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código:	PR-GES-08
		Versión:	03
		Fecha:	01/06/2023
		Página:	6 de 7

Las acciones correctivas son registradas por el Responsable de Calidad quien realiza el seguimiento y cierre de las mismas. De ser necesario se da a conocerlas, y si el Responsable de Calidad determina que un nivel más alto, dentro del Sistema de Calidad, necesita ser involucrado, las quejas se dan a conocer inmediatamente al Gerente Técnico o a quien designe el Jefe de Laboratorio para la resolución de la queja.

El Responsable de Calidad archiva todos los registros de Quejas que se han presentado en el Laboratorio Central con sus respectivas acciones correctivas, para lo cual aplica el PR-030-03 Procedimiento de *Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora* y los tiene disponibles al momento que se realicen Revisiones por la Dirección para su análisis respectivo.


Una vez tomada la acción correctiva, se informa a quien corresponda de manera formal, los resultados del cierre del tratamiento de la queja.

6. REGISTROS GENERADOS

Código	Nombre
FO-GES-08	Registro de Quejas
THE Q-NOW	Registro de Acciones Correctivas

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Cambios
00	20/01/2017	Emisión Inicial
01	29/05/2018	Eliminación de Política y revisión del procedimiento acorde a los cambios incluidos en la Norma ISO 17025:2017.

	LABORATORIO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Código: PR-GES-08
		Versión: 03
		Fecha: 01/06/2023
		Página: 7 de 7

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Cambios
02	23/12/2020	Inclusión del término "partes interesada" en todo el documento y cambio de identificación del laboratorio.
03	01/06/2023	Inclusión de otros medios para la recepción de quejas o reclamos incluidos en la página WEB de la compañía disponible para partes interesadas internas y/o externas.

Elaborado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Responsable Técnico