

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC08
		Copia Controlada 01
	CAPITULO 08: QUEJAS	Revisión: N° 09
		Fecha: 2021-08-23
		Página 1 de 6

CAPÍTULO 08

QUEJAS

1. OBJETO

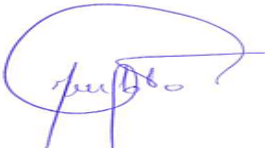
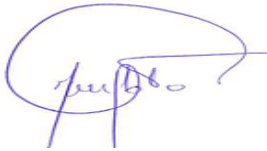
2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5. DESCRIPCIÓN

6. ANEXOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Calidad	Responsable Técnico	Responsable Técnico
		

 Chávez Solutions Laboratorio Ambiental y Consultoría	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC08
		Copia Controlada 01
	CAPITULO 08: QUEJAS	Revisión: N° 09
		Fecha: 2021-08-23
		Página 2 de 6

1. OBJETO

Describir el proceso documentado adoptado por CHAVEZSOLUTIONS CIA. LTDA., para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y atender y gestionar las mismas de una manera oportuna e imparcial y aplicar las acciones correctivas inmediatas necesarias.

2. ALCANCE

Este documento será aplicable a las quejas que recibiera CHAVEZSOLUTIONS CIA. LTDA., acerca de sus actividades.

3. REFERENCIAS

3.1. Documentos utilizados en la elaboración

- PG01. Procedimiento General de Elaboración de Documentos
- NORMA NTE-INEN ISO/IEC 17025 2018. Requisito 7.9

3.2. Documentos utilizados conjuntamente

No aplica

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Queja: expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Descripción del proceso de tratamiento de quejas

A pesar de que las quejas generan una situación incómoda para el Laboratorio, CHAVEZSOLUTIONS CIA. LTDA., consta con la capacidad para su recepción y manejo.

Se considerarán como Queja las peticiones de los clientes de cambios en información detallada en el informe de resultados, las inquietudes sobre los resultados de los ensayos que ocasionen repeticiones de los mismos. Otras llamadas

 Chávez Solutions Laboratorio Ambiental y Consultoría	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC08
		Copia Controlada 01
		Revisión: N° 09
	CAPITULO 08: QUEJAS	Fecha: 2021-08-23
		Página 3 de 6

en donde los clientes tengan dudas o requieran de mayor información para comprender los informes no serán consideradas una Queja.

A continuación se describe la secuencia de etapas del proceso de tratamiento de quejas:

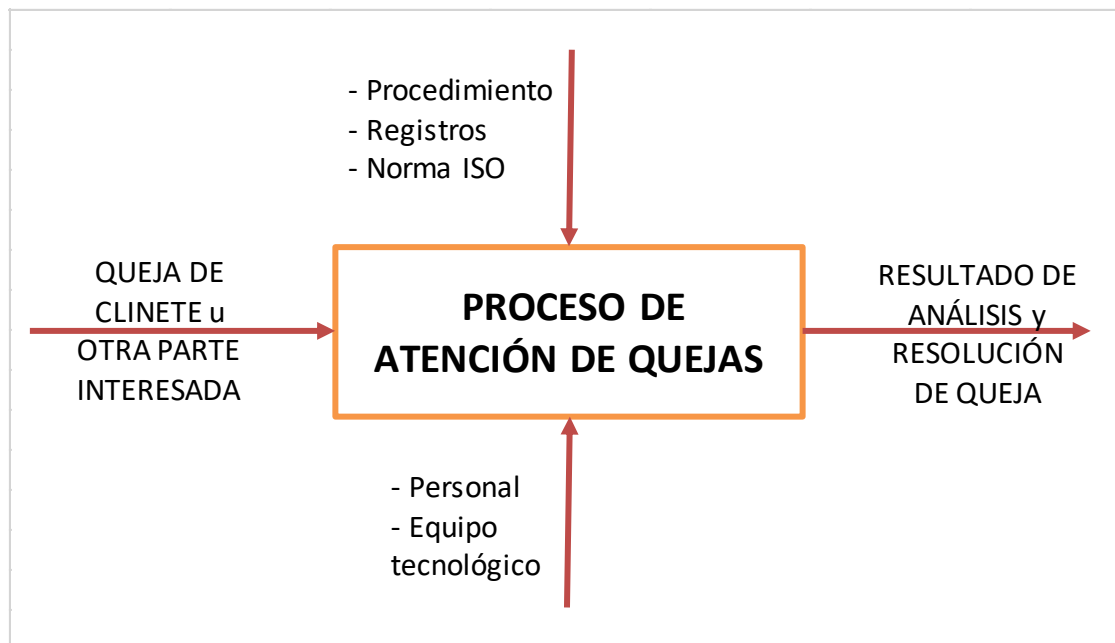
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Se emite o Presenta Queja.	Emite su queja cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo Utiliza cualquier medio de comunicación: correo electrónico, llamada telefónica u otro medio escrito	Cliente u otra parte interesada que pone la queja.
2. Se recibe la Queja	Recibe la Queja y completa el formato MC10.01 Verifica si la queja es procedente, asegurándose de que se entiende el contenido de la misma Acusa recibido comunicando al Responsable Técnico vía correo electrónico o de manera escrita	Responsable de Calidad
3. Clasifica Queja	La Queja procede: SI , envía al Responsable Técnico NO , Informa al remitente la causa por la que no procede	Responsable de Calidad
4. Recibe Información de causas de improcedencia.	Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja Termina.	Cliente u otra parte interesada que puso la queja
5. Determina Acciones	Recibe las Quejas que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. El Responsable Técnico en conjunto con el Responsable de calidad si así lo considera, es el encargado de analizar las causas, tomar acciones correctivas y de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja Informa al Responsable de Calidad sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja.	Responsable Técnico.
6. Notifica al cliente.	El Responsable de Calidad revisará y aprobará la información y los respaldos, siempre que este no esté involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja. Si no fuera el caso, el Responsable Técnico será el aprobador final El Responsable de Calidad informará a quien presentó la queja sobre la implementación, progreso	Responsable de Calidad

 Chávez Solutions Laboratorio Ambiental y Consultoría	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC08
		Copia Controlada 01
	CAPITULO 08: QUEJAS	Revisión: N° 09
		Fecha: 2021-08-23
		Página 4 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	y/o resultado del tratamiento de la queja y de las acciones correctivas adoptadas. El Responsable de Calidad, una vez adoptadas las acciones y evaluada la eficacia de las mismas mantendrá el archivo de Quejas, documentos que serán necesarios para la reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada	
7. Recibe Resultados por escrito .	Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja. Término.	Cliente u otra parte interesada que puso la queja.

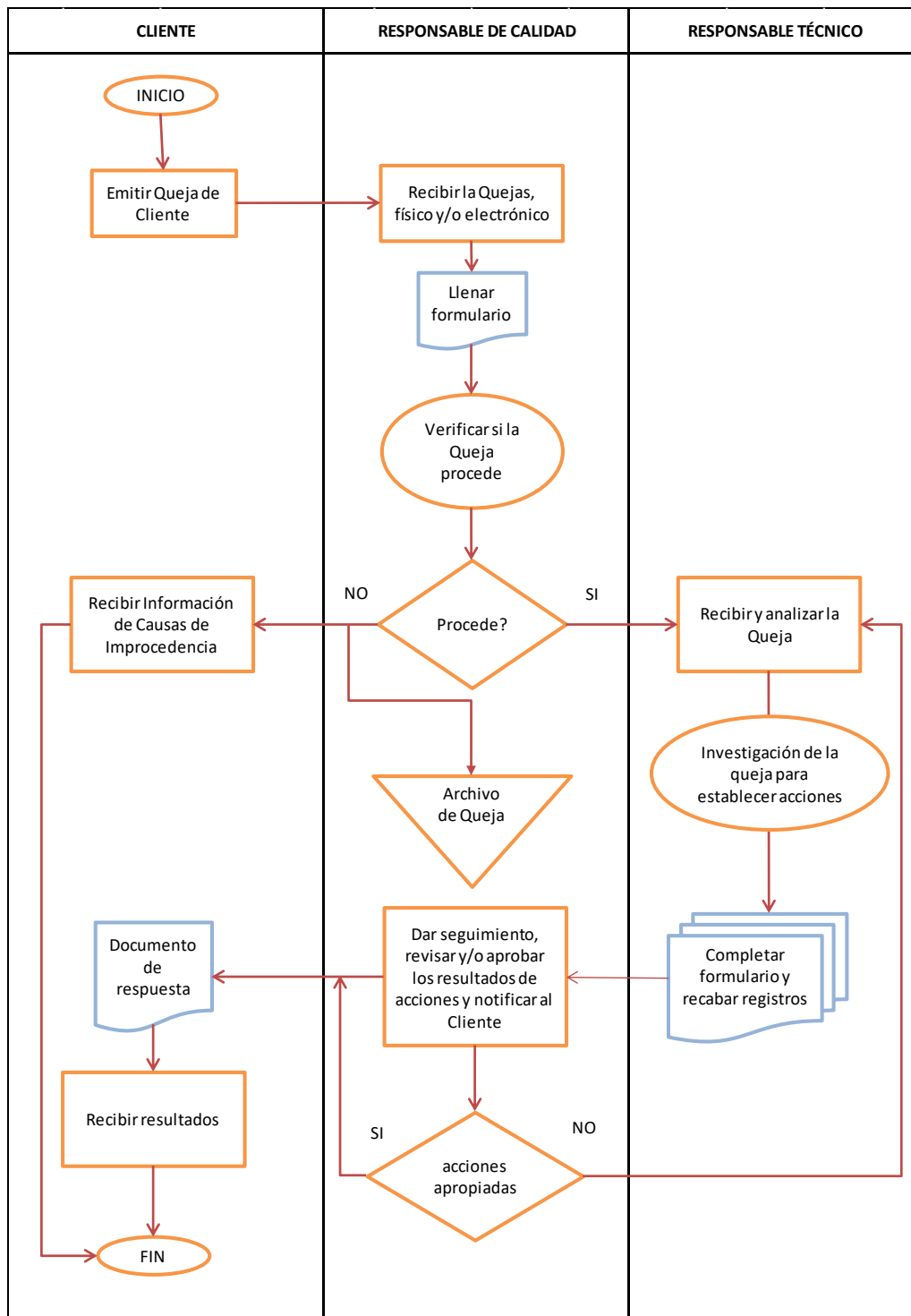
Una vez que se haya cerrado el trabajo reclamo se enviará un informe al cliente, en donde se detalle las causas que originaron el trabajo no conforme, las acciones correctivas adoptadas y el correspondiente suplemento al informe original si es necesario.

5.2 Diagrama del proceso





5.3 Diagrama de actividades de proceso



 Chávez Solutions Laboratorio Ambiental y Consultoría	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC08
		Copia Controlada 01
	CAPITULO 08: QUEJAS	Revisión: N° 09
		Fecha: 2021-08-23
		Página 6 de 6

6. ANEXOS

No aplica.

ACTUALIZACIONES			
REVISIÓN N°	FECHA	MODIFICACIONES	CAUSA DE MODIFICACIONES
03	2007-05-10	Cambio del encabezado en los documentos del sistema y actualización del procedimiento de acuerdo a como se lo realiza en la actualidad	Facilitar el manejo y actualización de los documentos
04	2008-01-02	Actualización de responsables	Actualización de la documentación
05	2009-03-13	Inclusión de la definición de reclamos para su tratamiento	Hallazgo de auditoria interna
06	2010-09-30	Incluir en el Procedimiento la política con respecto a las quejas que se presenten en el laboratorio.	Hallazgo de auditoria documentar INDECOPI -Perú
07	2012-05-15	Cambio de Personalidad Jurídica	No conformidad NC5 levantada en la Auditoría Externa realizada por el OAE el 10 de abril del 2012.
08	2018-12-03	Adecuación del documento a los requisitos de la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018	Mejora Continua
09	2021-08-23	Cambio del logo del laboratorio Revisión completa del documento	Mejora Continua