

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS



Elaborado por:

Laura Gómez
Directora HSEQ

Revisado por:

Liseth Gutierrez
Director de Laboratorio

Aprobado por:

Libia Segura
Gerente General

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS				Código: MLS-LAB-PRGC-002
					Versión: 1
					fecha de aprobación: 03/03/2021
					Página 1 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Emisión Inicial	03/03/2021	Laura Gómez	Liseth Gutierrez	Libia Segura
	Actualización de logo	2022/06/21		Liseth Gutierrez	

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Código: MLS-LAB-PRGC-002
			Versión: 1
	fecha de aprobación: 03/03/2021		Página 2 de 6

OBJETIVO

Definir y establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones con respecto a quejas, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de prueba y calibración". Con la finalidad de demostrar la operatividad empresarial bajo un sistema de gestión de la calidad.

1. ALCANCE

El procedimiento para tratamiento de quejas del laboratorio tiene como alcance la recepción, validación, investigación, manejo, toma de decisiones, solución y registro de quejas.

2. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON EL DOCUMENTO

ELABORACIÓN, CUSTODIA, REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	Director HSEQ
RECIBIR, VALIDAR, INVESTIGAR, EVALUAR, TRATAR Y DAR SOLUCION A LOS PQRS	Director HSEQ Director Técnico
APROBACIÓN	Gerente General

Este documento se debe revisar cuando la alta dirección lo considere conveniente, todas las modificaciones a este documento están sujetas a la misma revisión, aprobación, control y distribución que el documento original.

3. Definiciones

-  **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
-  **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
-  **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código: MLS-LAB-PRGC-002
		Versión: 1
		fecha de aprobación: 03/03/2021
		Página 3 de 6

- 
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 dichos organismos, para la que se espera una respuesta.
- 
Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 
Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Herramienta que le permite a la organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

5. DESARROLLO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.1 Recepción de la queja.

Una queja o reclamo por parte de una persona interna y/o externa del laboratorio podrá realizarse por cualquier medio de comunicación (Correo electrónico, oficio, llamada telefónica).

El solicitante podrá enviar el MLS-LAB-FGC-009 Registro y Tratamiento de quejas en el laboratorio diligenciado con la queja, a los siguientes correos calidad@mls-colombia.com.co : laboratorio@mls-colombia.com.co .

En caso de recibir la queja vía telefónica, email, o mediante oficio, se llenará el registro para formulación de quejas, y se completará el registro de quejas.

5.1.2 Confirmación de recepción de la queja.

El receptor de la queja confirmará al solicitante, la recepción de la queja. El laboratorio dará aviso formal de la respuesta a la queja en un período de cinco (5) días hábiles, el aviso formal de la respuesta se la realizará vía email u oficio.

5.1.3 Revisión y validación de la queja.

El personal del laboratorio revisará el tipo de queja, así como la documentación adjunta en el caso de que lo realice. Se verificará toda la información necesaria para validar la queja.

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código: MLS-LAB-PRGC-002
		Versión: 1
		fecha de aprobación: 03/03/2021
		Página 4 de 6

La queja se validará, cuando tenga relación directa con las actividades de laboratorio (Calidad del informe, atención al cliente, tiempo de entrega del informe, etc.)

El laboratorio confirmará, si la queja se relaciona o no con las actividades del laboratorio de las que es responsable. En el caso de que la queja no se relacione con las actividades del laboratorio, se termina el proceso informando al solicitante que la queja no tiene relación con las actividades realizadas por el laboratorio.

En el caso de que la queja se relacione con las actividades del laboratorio, se procederá a realizar la investigación, evaluación, tratamiento, solución, seguimiento y finalización de la queja.

Se tomarán acciones correctivas en el caso que se encuentren no conformidades provenientes de la queja en curso.

5.1.4 Investigación de la queja.

Dentro del plazo de cinco días laborables, se deberá realizar el análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo, se evaluará la pertinencia de la respuesta y se realizará las observaciones correspondientes.

El Gerente General, el Director HSEQ y el Director del Laboratorio se asegurará de que se tomen acciones apropiadas para la resolución de quejas.

5.1.5 Evaluación, tratamiento y solución de la queja.

Se realizará una reunión donde se evaluará la pertinencia de la respuesta, asegurando la confidencialidad y la toma de decisiones correctas para la respuesta a la queja, con el fin de generar la mejor solución. En la reunión se utilizará el acta de reunión para el tratamiento de quejas.

La evaluación, tratamiento y solución a la queja, serán realizados por personas que no hayan participado en las actividades relacionadas a la queja, para salvaguardar los principios de imparcialidad.

5.1.6 Respuesta de la queja.

Se realizará la respuesta a la queja vía email u oficio. Tanto los resultados, evaluación, tratamiento y solución a la queja serán realizados por personas que no hayan participado en las actividades relacionadas a la queja, para salvaguardar los principios de imparcialidad.

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código: MLS-LAB-PRGC-002
		Versión: 1
		fecha de aprobación: 03/03/2021
		Página 5 de 6

5.1.7 Seguimiento y finalización de la queja.

Una vez enviada la respuesta a la queja, se realizará el seguimiento y finalización de la queja. El seguimiento se lo realizará vía email, llamada telefónica, mensaje de texto u oficio. Si la respuesta satisface al solicitante, se finalizará la queja. Si la queja no satisface los requerimientos del cliente se volverá a evaluar, tratar y solucionar nuevamente la queja.

	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Código: MLS-LAB-PRGC-002
			Versión: 1
			fecha de aprobación: 03/03/2021
			Página 6 de 6

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	TÍTULO	OBJETIVO	EMISOR	CUSTODIO	DISTRIBUCIÓN, ALMACENAMIENTO Y TIEMPO DE ARCHIVO
MLS-LAB-FGC-009	Registro y Tratamiento de quejas en el laboratorio	Identificar los riesgos y oportunidades dentro del laboratorio	Director HSEQ	Director HSEQ	M:\GRUPO MLS Dropbox\Proyectos\Laboratorio\1. MERT LAB\1. SGC\PROCESO HSEQ\PROCEDIMIENTOS

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

CÓDIGO	NOMBRE
NTC ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
NTC ISO/IEC 17025:2015	Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

8. ANEXOS

No aplica