



## **ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**
- 6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**
- 7. ANEXOS**

	<p><b>QUEJAS</b></p> <p><b>PG-AL-04</b></p>	<p>Revisión: 0</p> <hr/> <p>Página 3 de 4</p>
--	---	---

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente procedimiento es describir el procedimiento utilizado por LABCESTTA, para el tratamiento de las quejas que pudieran surgir como consecuencia de las actividades que le son propias.

## 2. ALCANCE

Lo previsto en este procedimiento será de aplicación a todas las quejas recibidas en LABCESTTA en relación con las actividades que realiza.

## 3. RESPONSABILIDADES

- El Asistente de Calidad es el encargado de elaborar o editar este procedimiento.
- El Director de Calidad es el encargado de la revisión de este procedimiento.
- El Gerente es el encargado de aprobar este procedimiento.
- El Asistente de Calidad es el responsable de controlar, integrar y distribuir la documentación nueva o modificada del Sistema de Gestión Integrado; registra y comunica las modificaciones realizadas.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma INEN ISO/IEC 17025:2018.
- Manual de Calidad: MC-AL-01
- PG-AL-05

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Queja:** Disconformidad que puede presentar el cliente cuando el servicio prestado por el Laboratorio no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

LABCESTTA considerará las posibles quejas a su actuación como circunstancias, que aun siendo indeseables, permitirá poner a prueba, y en su caso modificar, el Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

A este efecto, LABCESTTA cuenta con un sistema de gestión de registros y, cuando sea necesario, un tratamiento de los objetos de ensayo una vez finalizados los mismos, que le permitirá estar en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de queja presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

### 6.1 Recepción y tramitación

Cualquier miembro del Personal de LABCESTTA podrá recibir una queja, y comunicará inmediatamente al Gerente, DCAL, para que analice el reclamo; si la queja está relacionada con aspectos técnicos se reenvía al DT.

	<p><b>QUEJAS</b></p> <p><b>PG-AL-04</b></p>	<p>Revisión: 0</p> <hr/> <p>Página 4 de 4</p>
--	---	---

Las quejas de Gestión de Calidad serán documentadas por el DCAL y las técnicas por el DT en la "Hoja de Quejas" formato PG04-01, la cual debe contener:

- Identificación de quien realiza la queja.
- Fecha.
- Descripción de la queja.
- Firma de la persona que la recepta.
- Actividad afectada.

Asimismo, la “Hoja de Quejas” se identificará con la letra Q seguida de un número de 4 dígitos, siendo los dos primeros las dos últimas cifras del año en curso y los dos siguientes un número correlativo de reclamación dentro de ese año. El control de estos números será función del DCAL.

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son las siguientes:

- a) Evaluar la queja por el Director de Calidad o Director Técnico, con el fin de determinar si es procedente o no. En caso negativo, se comunicará la decisión al remitente de la queja por escrito con explicación razonada y se archiva. En caso positivo, se continuará con las siguientes acciones y se informará al cliente.
- b) 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.
- c) Emitir un informe de No Conformidad por el DCAL o DT, dándole a partir de este momento, el tratamiento descrito en el procedimiento PG-AL-05.
- d) Si el Gerente General o los Directores de área lo estiman oportuno, iniciarán los trámites para realizar una verificación (auditoria) a las partes del Sistema de Gestión de la Calidad afectadas.
- e) Cuando proceda, el DCAL informará al remitente de la queja (cliente externo o interno) de las Acciones Correctivas propuestas para resolver el problema.
- f) Si la queja afectara a ensayos ya finalizados, el tratamiento del informe ya emitido sería el descrito en el literal de este Manual de la Calidad “Informe de Resultados”.
- g) Comunicar al cliente el resultado del tratamiento de la queja. La comunicación la realizará una persona no involucrada en la queja.
- h) Registrar la respuesta del cliente (positiva o negativa) por los Directores de área.
- i) Comunicar a los involucrados la respuesta del cliente y los Directores de área cierran la Acción Correctiva.
- j) Los Directores de área conservarán junto con la acción correctiva toda la información proporcionada por el cliente o intercambiada con el cliente.

## 6.2 Registros

En cualquier caso, todas y cada una de las reclamaciones (serán aceptadas como tales o no) recibidas en LABCESTTA, estarán debidamente documentadas en el formato correspondiente y archivadas conjuntamente y de forma secuencial por los asistentes de calidad y del sistema de gestión integrado durante cinco años.

## 7. ANEXOS

- PG04-01 Hoja de Quejas