


CRYOLAB  
Certificación y Servicios

---

## GESTIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS

PG-005

Versión 2

	GESTIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS O QUEJAS	Código: PG-005 Fecha de última revisión: 05-2019 Versión: 2 Página 1 de 4 Elaborado: Responsable Técnico Revisado: Encargado Calidad Aprobado: Encargado Calidad
---	---------------------------------------	--

## GESTIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS

### OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión (recepción, evaluación y toma de decisiones) de los reclamos o quejas que provengan de los clientes o de otras partes. Abarca desde que se recibe el reclamo o queja hasta que se realiza la validación, investigación y posterior gestión y respuesta y se implementa la acción correctiva (si aplica) y se finaliza el proceso.

Los reclamos o quejas pueden ser externos, provenientes del cliente, o internos.

### ALCANCE

Todos los reclamos o quejas.

### REFERENCIAS

NCh-ISO/IEC 17025:2017-Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración

### DEFINICIONES

**Reclamo o queja:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización al laboratorio de calibración, relacionada con las actividades de dicho o laboratorio, para la que se espera una respuesta.

### RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal informar al Encargado de Calidad de los reclamos o quejas que deriven de clientes o de otras partes.


Es responsabilidad del Encargado de Calidad gestionar los reclamos o quejas.

Es responsabilidad del Responsable Técnico apoyar en la gestión de reclamos o quejas técnicos.

### DISTRIBUCIÓN:

-Digital: Dropbox/ Servicio al cliente

-Digital: [www.cryolab.cl](http://www.cryolab.cl)

	GESTIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS O QUEJAS	Código: PG-005 Fecha de última revisión: 05-2019 Versión: 2 Página 2 de 4 Elaborado: Responsable Técnico Revisado: Encargado Calidad Aprobado: Encargado Calidad
---	---------------------------------------	--

## ***POLÍTICA***

*Cryolab manejará los reclamos o quejas que reciba procurando resolverlos en el menor tiempo posible, siempre que la ética profesional del laboratorio no quede afectada.*

## **PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento está a la disposición de cualquier parte interesada que lo solicite en [www.cryolab.cl](http://www.cryolab.cl).

Cryolab es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de reclamos o quejas.

Las investigaciones y decisiones se llevan a cabo de forma independiente e imparcial, sin distinguir entre distintas fuentes, no dando lugar a acciones discriminatorias.

De base es el Encargado de Calidad quien gestiona la queja o reclamo. Sin embargo, la queja o reclamo debe gestionarla, revisarla o aprobarla una o varias personas que no hayan participado de las actividades que dieron origen a la queja o reclamo. En caso de que Encargado de Calidad estuviera involucrado, debería ser Gerente General y/o Responsable Técnico quien la gestione.

Los reclamos/quejas pueden provenir de distintos lugares y pueden ingresar a Cryolab de la siguiente forma:

- i. Se reciben de forma informal por parte del Responsable Administrativo, de la persona que retira el ítem a calibrar o de la persona responsable de entrega de facturas o certificados. En ese caso, la persona deberá completar los apartados “Nombre de cliente”, “Fecha” y “Reclamo o queja” del registro de reclamos o quejas (**REG-013**) y dejar los demás en blanco. Posteriormente entregará el registro al Encargado de Calidad para que investigue el reclamo o queja, decida si procede o no (validación), qué acciones se tomarán y definirá el responsable tras la investigación correspondiente.
- ii. Se recibe un correo electrónico del cliente informando del ingreso de un reclamo/. En este correo se especifica fecha del evento, emisor, cliente, tipo de observación, unidad implicada y prioridad. Además, se envía el desarrollo del reclamo con el motivo del mismo. En caso que el reclamo o queja sea recibido en una dirección e-mail que no sea [calidad@cryolab.cl](mailto:calidad@cryolab.cl), el receptor deberá reenviarlo a Encargado de Calidad a fin que gestione el reclamo/queja o apelaciones.

Con los datos recibidos por correo, el Encargado de Calidad completa el registro “Registro de Reclamos o quejas” **REG-013**. El Encargado de Calidad debe investigar y validar si ese reclamo/queja procede o no procede, es decir, si está relacionada con las actividades de calibración de la que Cryolab es responsable. Para ello, reunirá y verificará toda la información necesaria para validar el reclamo/queja.

En el caso de que no proceda, se informará al interesado vía e-mail y se dará la información que sea necesaria para aclarar el reclamo/queja. Adicionalmente, Encargado de Calidad acusará el recibo de la reclamo/queja a la fuente emisora.

En el caso de que proceda, se gestionará el reclamo o queja como una No Conformidad con el fin de solucionar el problema siguiendo el procedimiento **PG-007**. En el caso que el motivo del reclamo/queja o apelación implique el no cumplimiento con algún procedimiento, norma o instructivo aplicado a un proceso se registrará como No Conformidad en **REG-014**. En el caso que pueda afectar a los resultados de calibración, se deberá registrar el reclamo o queja como Trabajo No Conforme (**REG-015**) y se llevarán a cabo las acciones necesarias, que serán registradas en **REG-016** según se describe en **PG-008**.

Encargado de calidad deberá facilitar a quien presente el reclamo/queja los informes del progreso y el resultado del tratamiento de la queja o reclamo (finalización del proceso).

Cryolab es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas o reclamos.

Las investigaciones y decisiones relativas a los reclamos no dan lugar a ninguna acción discriminatoria ya que se gestionan todos por igual, independientemente del volumen de trabajo que envíe el cliente u otros factores

### **REGISTROS**

**-REG-013: Registro de reclamos o quejas o quejas**

**-REG-014: Registro de No Conformidad**

**-REG-015: Registro de Trabajo No Conforme**

**-REG-017: Registro de Acción Correctiva**

**-PG-007: Procedimiento para la gestión de No conformidades y Trabajos No Conformes**

**- PG-008: Procedimiento para la gestión de Acciones Correctivas**

**MODIFICACIONES**

<b>Modificación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Persona responsable</b>	<b>Firma</b>	<b>Versión vigente procedimiento</b>
Adición de exigencias NCh-ISO 17020:2012	Mayo 2018	Nuria Soler		V02 (Amerita cambio de versión)
Se elimina adaptación a Nch-ISO 17020Of.2012 y se lleva a cabo transición a NCh-ISO/IEC 17025:2017	Mayo 2019	Nuria Soler		V02