


CRYOLAB

Inspección

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PG-005

Versión 1

	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PG-005 Fecha de última revisión: 05-2019 Versión: 1 Página 1 de 4 Elaborado: Encargado Calidad Revisado: jefe de Inspección Aprobado: Gerente General
---	---------------------------------	---

GESTIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS Y APELACIONES

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión (recepción, evaluación y toma de decisiones) de las quejas que provengan de los clientes o de otras partes. Abarca desde que se recibe la queja o apelación 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.

Las quejas pueden ser externos, provenientes del cliente, o internos.

Las apelaciones provienen de los clientes.

ALCANCE

Todos las quejas y apelaciones.

REFERENCIAS

NCh-ISO 17020Of.2012 – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección

DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección o laboratorio de calibración, relacionada con las actividades de dicho organismo de inspección, para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem

RESPONSABILIDADES

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

Es responsabilidad del Encargado de Calidad gestionar las quejas o apelaciones.

Es responsabilidad del Jefe de Inspección apoyar en la gestión de quejas técnicos y apelaciones

DISTRIBUCIÓN:

-Digital: Dropbox/ Servicio al cliente

-Digital: www.Cryolab Inspección.cl

POLÍTICA

Cryolab Inspección manejará las quejas que reciba procurando resolverlos en el menor tiempo posible, siempre que la ética profesional del laboratorio o del Organismo de Inspección no quede afectada.

PROCEDIMIENTO

Este procedimiento está a la disposición de cualquier parte interesada que lo solicite en www.Cryolab.cl.

Cryolab Inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas y apelaciones.

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 y la apelación. Sin embargo, la queja o apelación debe gestionarla, revisarla o aprobarla una o varias personas que no hayan participado de las actividades que dieron origen a la queja o apelación. En caso de que Encargado de Calidad estuviera involucrado, debería ser Gerente General o Jefe de Inspección quien la gestione.

Las quejas o apelaciones pueden provenir de distintos lugares y pueden ingresar a Cryolab Inspección de la siguiente forma:

- i. Se recepcionan de forma informal por parte del Inspector, de la persona que retira el ítem a inspeccionar o de la persona responsable de entrega de facturas o certificados/informes. En ese caso, la persona deberá completar los apartados “Nombre de cliente”, “Fecha” y “Queja/apelación” del registro de quejas y apelaciones (**REG-013**) y dejar los demás en blanco. Posteriormente entregará el registro al Encargado de Calidad para que investigue la queja o apelación, 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 una queja o apelación. 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 la queja o apelación sea recibido en una dirección e-mail que no sea calidad@Cryolab Inspección.cl, el receptor deberá reenviarlo a Encargado de Calidad a fin que gestione la queja o la apelación.

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

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

En el caso de que proceda, se gestionará la queja o apelación como una No Conformidad con el fin de solucionar el problema siguiendo el procedimiento **PG-007**. En el caso que el motivo de la 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 inspección, se deberá registrar la 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 la queja o apelación los informes del progreso y el resultado del tratamiento (finalización del proceso).

Cryolab Inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones 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 quejas o apelaciones
- 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

Modificación	Fecha	Persona responsable	Firma	Versión vigente procedimiento
Se cualquier elimina referencia a NCh-ISO 17025, se cambia el logo por el de Cryolab Inspección.	Mayo 2019	Nuria Soler		V01

