

CONTENIDO:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. NORMAS DE APLICACIÓN / REFERENCIAS
4. RESPONSABLE
5. DEFINICIONES
6. PROCEDIMIENTO
7. ACTUALIZACIÓN
8. ANEXOS

ELABORADO POR:

NOMBRE: Ing. Javier Llumiquinga

FIRMA:

FECHA: 13 Marzo 2019

CARGO: Responsable de Calidad (S)

REVISADO POR:

Ing. Javier Llumiquinga

FIRMA:

14 Marzo 2019

Director Técnico

APROBADO POR:

Ing. Ronal Tutillo

FIRMA:

15 Marzo 2019

Gerente General

1. OBJETIVO

Definir la metodología utilizada para el tratamiento de las quejas y los reclamos presentados por los clientes del Centro Metrológico.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todas las quejas y reclamos de clientes del Centro Metrológico (laboratorio de calibración y laboratorio de ensayos), los cuales se pueden presentar por:

- Fallas en los resultados de las calibraciones ó ensayos.
- Errores en la información contenida en los certificados de calibración e informes de ensayos.
- Incumplimiento de fechas de entrega de certificados.
- Errores en facturación.
- Pérdida del contacto durante el cumplimiento el contrato.
- Pérdida de información
- Daño de equipos.
- Tiempo de respuesta a la solicitud.
- Aspectos técnicos.
- Atención del personal.
- Otros que considere el cliente y que luego del análisis amerite gestionar.

3. REFERENCIAS

- Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025 versión vigente
- Manual de Calidad.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas V-P-GA-09.
- Criterios Generales Acreditación de Laboratorios de Ensayos y Calibraciones SAE CR GA01 versión vigente.

4. RESPONSABLE

- Gerente General / Gerente de Operaciones
- Director Técnico
- Responsable de Calidad persona receptora de la queja o el reclamo.

5. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio (equipo calibrado y certificado de calibración).

Demandante: Persona u organización o su representante que realiza un reclamo.

Queja o Reclamo: Expresión de insatisfacción realizada al Centro Metrológico, relacionada con su servicio o con el proceso mismo del manejo de quejas y reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Corrección: Acción inmediata, tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción o conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada o una situación no deseable.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Un cliente que no esté conforme en cualquier aspecto relacionado con el servicio recibido del Centro Metrológico, puede presentar una queja o un reclamo por cualquiera de los medios siguientes:

- a) Por e-mail, comunicación enviada al Director Técnico, Responsable de Calidad, Gerente General / al Gerente de Operaciones.
- b) Personalmente, carta firmada por el cliente o su representante, dirigida al Director Técnico / Responsable de Calidad / Gerente General / Gerente de Operaciones o por medio del formato (V-P-GA-25).
- c) Vía telefónica a los teléfonos del centro metrológico (2690707/2974596), conversación con el Director Técnico, Responsable de Calidad, /Gerente General / Gerente de Operaciones, siempre y cuando el responsable del mismo se identifique plenamente. Ante lo cual se solicitará posteriormente su documentación escrita a los efectos de dar camino a la queja o reclamo presentado.
- d) Ingresando a la página Web; www.veripet.com.ec, en el link quejas o directamente al correo del centro metrológico: recepcion@veripet.com.ec.

Nota: El cliente tendrá la opción de ampararse en cualquiera de los ítems antes mencionados para el registro de su queja.

6.2 Todas las Quejas o Reclamos son reflejadas en un Registro de Quejas y Reclamos (V-F-GA-25) por la persona que las recibe, la misma que recopila, verifica toda la información necesaria para validar la queja. Este registro se entrega al Responsable de Calidad. Cuando se recibe un comunicado por escrito se une al formato mencionado, incluida toda la documentación que respalden la queja.

6.3 El Responsable de Calidad registra todas las quejas recibidas, debe acusar recibo la queja y asignar un número secuencial y lo incorpora a este registro para realizar la validación, investigación, seguimiento y decisión sobre las acciones a tomar para proporcionar respuesta al cliente.

6.4 El Responsable de Calidad o Director Técnico evalúa inicialmente la queja o el reclamo en cuanto a la severidad, complejidad, impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

6.5 Si el resultado de la investigación demuestra que la queja no es procedente; el Responsable de Calidad informa al cliente por escrito, mediante una carta firmada por el Director Técnico o mediante e-mail sobre las razones por las cuales no tiene justificación dicho reclamo.

Los resultados serán notificados a quien presenta la queja y estos deben contener la siguiente indicación realizada por, o revisada y aprobada por, cabe indicar que las personas no deberán ser las involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

6.6 Si el resultado de la investigación demuestra que la queja es procedente; el Responsable de Calidad con el personal involucrado, establecen las acciones inmediatas o las acciones correctivas de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas **V-P-GA-09**, además de los responsables y plazos para su ejecución y adjunta la documentación presentada por el cliente.

6.7 Posteriormente, el Director Técnico, Responsable de Calidad con el personal involucrado comunica al cliente por escrito informes de progreso y el resultado del análisis de la queja y las correcciones o las acciones inmediatas a tomar, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, desde la fecha de recepción.

6.8 El Personal involucrado ejecutará las acciones apropiadas de la queja y se entregará en el plazo establecido.

6.9 El responsable de calidad se asegurará de que se tomen las acciones apropiadas del tratamiento de la queja.

6.10 El Responsable de Calidad se encargará de realizar el seguimiento al tratamiento de la queja, de archivar los registros generados en la implantación de este procedimiento; y de registrar el estado de queja en el formato **V-F-GA-25**.

Nota1.- En el caso que la queja se refiera a la calibración de un equipo, si no se llega a un acuerdo con el cliente acerca de la justificación de la queja se realizará una nueva calibración del equipo o ensayo previa comunicación con el cliente, cuyos costos serán cubiertos por el cliente; lo cual será registrado en el formato de "Registro de Quejas" **V-F-GA-25**.

Nota2.- En el caso de que por alguna razón técnica o administrativa no se pueda realizar el tratamiento de una queja en el tiempo establecido en este procedimiento, el Responsable de Calidad notificará al cliente por vía telefónica o email, el cambio de plazo de la entrega de la comunicación final al cliente y registrará el plazo acordado en la carta u oficio presentado al cliente.

6.14 Registro y Archivo

Responsable de Calidad mantiene el documento original y los registros al menos 5 años.

7. ACTUALIZACIÓN



FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	CAPÍTULO	PÁGINAS	RAZÓN DEL CAMBIO
2014-05-23	00	Todos	Todas	Creación de documento
2016-05-27	01	2,3,4,6	2,3,4	Actualización de alcance, normas, responsabilidades y procedimiento
2017-03-28	02	6	3	Se amplía la sistemática para la elaboración de una queja
2018-10-02	03	6.3/6.7	3/4	Se actualiza el documento a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17025:2017.
2019-02-13	04	6.8, 6.9	4	Se rectifica el numeral 6.8 el laboratorio es el responsable de las decisiones del tratamiento de quejas.

8. ANEXOS

- Diagrama de flujo gestión de quejas
- V-F-GA-25 Registro de Quejas.



**PROCEDIMIENTO:
GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: V-P-GA-07

Revisión: 04

Página 6 de 7

Gestión de Quejas



