

	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 1 de 2
	QUEJAS	Código: PG-GC-06
		Fecha de revisión / No. edición: 14-11-24/07

A. OBJETIVO

Describir el procedimiento a seguir para el tratamiento de quejas, incluyendo recibo, evaluación y toma de decisiones con respecto a estas. Además, describe el procedimiento para apelaciones recibidas en LECC por parte de clientes de la certificación de productos.

B. ALCANCE

Aplica a quejas recibidas por parte de clientes, personal, comunidad o proveedores y además a las apelaciones en caso de ser requeridas por parte de clientes de LECC en su función como organismo de certificación de producto.

C. POLÍTICAS

- Previo a tratar una queja, el responsable de calidad de LECC la validará asegurando que se relaciona con las actividades de laboratorio de las cuales es responsable.
- El proceso para el tratamiento de queja se encuentra disponible para cualquier parte interesada, a través de su envío por correo electrónico previa solicitud del interesado o por medio de la página web de LECC.
- Siempre que sea posible, LECC acusará recibo de la queja e informará al interesado sobre el progreso, el resultado del tratamiento de la queja y su correspondiente cierre, utilizando canales de comunicación con información recuperables como correo electrónico, visitas realizadas para este propósito u otro que se considere pertinente.
- Las quejas previamente validadas y que son fallas atribuibles a LECC, son tratadas como no conformidades que activan el procedimiento de acciones correctivas descrito en el documento correspondiente.
- El responsable de gestionar adecuadamente la queja es el responsable de gestión de calidad y participarán en el proceso las partes involucradas, sin embargo, los resultados notificados a quien presentó la queja deben realizarse, revisarse y aprobarse por responsables que no participaron en la actividad que dio origen a la queja, garantizando la imparcialidad en la acción.
- La dirección debe conocer las quejas recibidas y garantizar que el proceso de gestión de quejas esté documentado, coordinado adecuadamente y se realice conforme con ISO/IEC 17025, las BPL de la OMS vigentes.

D. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado. Incluye desviación o ausencia de una o más características de calidad, seguridad, funcionamiento o del sistema de calidad a requisitos especificados.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable con el fin de prevenir su recurrencia.
- **Corrección:** reparación, reproceso o ajuste y se refiere al tratamiento de un producto no conforme existente.
- **Queja o Reclamo:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización al laboratorio relacionada con las actividades o resultados de ese organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Validación:** En este contexto se refiere a la verificación que la queja cumple con el requisito de estar relacionado con las actividades del laboratorio.

Elaboró: Mirna Patricia Carranza	Revisó: Oscar David Guzmán Julián	Aprobó: Ligia Salazar Banegas
---	--	--------------------------------------

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL NO AUTORIZADA DE ESTE DOCUMENTO.

E. SISTEMA OPERATIVO

RESPONSABLE y/o PARTICIPANTES	PROCESO	REGISTROS APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Parte interesada (Cliente, personal, proveedor, comunidad, accionista).	Personalmente (correo, reunión, llamada, etc) Medios virtuales (Web, redes sociales, etc) Encuesta de satisfacción Recibo de queja Informar a responsable de calidad ¿Relacionado con actividades de laboratorio? No Si ¿Arriesga imparcialidad? No Si Acusar recibo (si es posible) e informar sobre estado de la queja Investigar todo lo relacionado con queja ¿Fallo atribuible a LECC? No Si Designar como No Conformidad Activar procedimiento de acción correctiva Dar corrección a queja Comunicar, si es posible, a quien emitió queja resultados y finalización del proceso	▪ Correo, mensaje. ▪ Comunicación directa con clientes. ▪ Encuestas satisfacción ▪ Comentarios en redes ▪ Otro medio de registro	Enfoque al cliente	
Personal LECC (receptor)			Recibo de quejas, investigación y retroalimentación	Imparcialidad y confidencialidad
Personal LECC (receptor) y Responsable de Calidad				
Responsable de calidad, coordinador(es) de proceso(s) involucrado(s) en la queja				
Responsable de calidad o personal designado			Registro de acuse de recibo (correo, comunicación con clientes)	
Responsable de calidad, personal involucrado y/o equipo de mejora			Registros relacionados con actividad que dio origen a queja	Investigación de resultados fuera de investigación
			Registro OOS	
Responsable de calidad y/o equipo de mejora			No conformidad- Corrección y prevención - mejora	Control de no conformidades Acción correctiva Imparcialidad y Confidencialidad
		Registro de comunicación a cliente		

F. ANEXOS. No aplica.