

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. PROCEDIMIENTO.....	3
6.1. Desarrollo.....	3
6.2. Identificación de quejas.....	4
6.3. Proceso.....	4
6.4. Revisión de resultados.....	6
7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES.....	6
8. ANEXOS.....	7
8.1 Documentos relacionados.....	7



Elaborado	Revisado y aprobado por
Ing. Carlos Aigaje Responsable de calidad	Ing. Edison Chango Responsable técnico
Firma:	Firma:

1. OBJETIVO

Implementar los lineamientos para gestionar la atención y tratamiento de quejas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción, atención y seguimiento hasta la resolución de las quejas presentadas por las partes interesadas en cuanto a los servicios y actividades de las cuales el laboratorio es responsable.

3. DEFINICIONES

Queja. - Expresión de insatisfacción presentada al laboratorio, con respecto a sus productos o servicios.

Partes interesadas. - Todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa, o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. Estos pueden incluir: trabajadores, gerentes, propietarios, clientes, proveedores, acreedores, entidades gubernamentales, etc.

4. REFERENCIAS

- Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

5. RESPONSABILIDADES DE METROLOGIA INDUSTRIAL

Gerente General

- Recibir las quejas y acusar recibo a quien las presenta
- Registrar todas las quejas recibidas en el formato LM-REG-001
- Asegurar, aprobar el manejo independiente de las quejas
- Cerrar las quejas

Responsable de Calidad

- Recibir las quejas, y acusar de recibido a quien las presenta

- Registrar todas las quejas recibidas en el formato LM-REG-001
- Analizar si las quejas presentadas proceden o no
- Junto con el Responsable Técnico, tomar acciones correctivas para dar solución a la queja
- Registrar las correcciones tomadas para la resolución del problema
- Mantener el archivo de quejas verificando que se hayan tomado acciones para cada una
- Informar al cliente sobre el seguimiento y progreso del tratamiento de la queja
- Gestionar los riesgos y oportunidades que resulten de una queja en sus respectivos registros
- Socializar las acciones implementadas para subsanar la queja y evitar reincidencias.

Responsable Técnico

- Recibir las quejas, y acusar de recibo a quien las presenta
- Registrar todas las quejas recibidas en el formato LM-REG-001
- Analizar si las quejas técnicas presentadas proceden o no
- Junto con el Responsable de Calidad, tomar acciones correctivas o gestionar riesgos y oportunidades de mejora

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Desarrollo

Las quejas son presentadas por las partes interesadas (Clientes, proveedores, organismos de evaluación etc.). Estas pueden ser recibidas a través de diferentes vías: telefónica, correo electrónico, página web o personalmente.

Cuando se receipta una queja de manera verbal (telefónica o personalmente), el laboratorio solicitará utilizar los canales de comunicación escrita para sustentar evidencia y recopilar información completa sobre la misma.

Este procedimiento y el flujo de quejas LM-FQ-01 estarán disponibles en la página web del laboratorio para las partes interesadas con el objeto de comunicar y guiar a las partes.

El tratamiento, los resultados y el cierre deben realizarse, revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades del área de laboratorio que la originaron.

6.2. Identificación de quejas

Cada queja que se registra en el LM-REG-001 lleva un código único y consecutivo de identificación.

LM	QJ	202x	0001
----	----	------	------

Donde:

LM = Iniciales de LAB-METRO

QJ = Abreviación de Queja

202x = Año de emisión (Ej.: 2021)

0001 = Número secuencial

6.3. Proceso

A) Recepción y direccionamiento de la Queja

El personal del laboratorio está en la capacidad de receptar una queja a través de los diferentes canales de comunicación que dispone el laboratorio.

Cada queja es direccionada al personal responsable, el cual es distinto al área donde se originó la queja:

- Caso A: Quejas relacionadas con la parte técnica (Certificados de calibración, calibraciones ejecutadas, patrones, etc.) estarán a cargo del Responsable de Calidad.
- Caso B: Quejas referentes a gestión del laboratorio (Calidad, administrativas, etc.) serán direccionadas al Responsable Técnico.

B) Procedencia de la Queja

El responsable quien recibió la queja (Caso A o B) realiza un análisis de procedencia de la misma, realiza una validación de la queja:

- **SI** Procede a informar al cliente que la queja será atendida en un lapso no mayor a 48 horas
- **NO** Se informa al cliente que su queja no procede y se sustentara con evidencia.

Y deja sentada su resolución en el Registro de Quejas LM-REG-001.

C) Evaluación y Análisis

El personal a cargo de evaluar la queja debe ser una persona distinta al área donde se originó la misma, realiza la evaluación de la queja, plantea un análisis causa raíz y acciones correctivas.

Para la evaluación podrá realizar reuniones con personal involucrado para el análisis y recopilar información.

D) Notificación y comunicación al cliente

El personal encargado del tratamiento de la queja informa al cliente las acciones que se ejecutaran para el cierre de la misma.

E) Seguimiento

Planteadas las acciones correctivas, el responsable del tratamiento de la queja dará seguimiento al cumplimiento de las mismas.

Se notificará por correo electrónico a quien presentó la queja, del seguimiento de las acciones y del progreso en el tratamiento de la queja.

F) Cierre y eficacia

El responsable del tratamiento de queja revisara si las acciones fueron eficaces para el tratamiento de la queja y si es necesario aplicar correcciones al Sistema de Gestión.

Se gestionará los riesgos y oportunidades que resulten de cada queja según LM-PRO-024, Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades

El encargado cierra la misma con la conformidad de la parte interesada.

Para realizar el cierre se envían las correcciones o evidencias necesarias a las partes interesadas por medios electrónicos de manera formal, con el objeto de que éste evalúe la eficacia de las acciones

G) Retroalimentación

El responsable del tratamiento de la queja informa al personal el cierre efectivo de la misma e indicara las acciones implementadas.

Como mejora continua el laboratorio socializará las acciones implementadas para el cierre de la queja al personal involucrado con el objeto de evitar reincidencias.

6.4. Revisión de resultados

El laboratorio garantiza que quien revisa los resultados del análisis y evaluación de la queja es personal calificado para esta actividad, pero siempre deberá ser distinto a quien la evaluó.

7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión Nº	Fecha	Modificaciones	Causa de modificaciones
00	2015-04-30	Creación del documento	N/A
01	2018-05-29	Literal 4. Referencias Literal 6. Procedimiento	Actualización de Norma
02	2019-10-24	Literal 6, Procedimiento Literal 4. Referencias	Adición de esquema
03	2020-10-13	Literal 4. Referencias	Actualización de documentos referenciales
		Literal 5. Responsabilidades	Reajuste de Responsabilidades
04	2021-02-03	Literal 6. Procedimiento	Modificación al procedimiento
		Todo el documento	Actualización de formato
05	2022-05-24	Literal 1. Objetivo Literal 2. Alcance	Modificación y actualización de objetivo y alcance
		Todo el documento	Cambio en la estructura del procedimiento.
		Numeral 6.5 Retroalimentación	Se incluye la retroalimentación a las partes

06	2023-04-11	Todo el documento Numeral 6.3 Proceso	NC 23-24 Evaluación Inicial Informe N° SAE L22-141 El procedimiento no establece la manera adecuada del tratamiento de quejas y sus responsables.
		Numeral 6.1 Desarrollo	Se incluye el Flujo para la atención de quejas LM-FQ-01 y su ubicación en página web.

8. ANEXOS

8.1 Documentos relacionados

- Registro de quejas, LM-REG-001
- Procedimiento para gestionar riesgos y oportunidades LM-PRO-024
- Flujo para la atención de quejas LM-FQ-01