



LABSOL-DI


PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES

LSI-PRO-007

Revisión 01

2015-01-20

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Cristóbal Gayoso	Robert Duarte	Robert Duarte
		Gerente General

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSI-PRO-007
		Revisión	01
		Vigencia	2015-01-20
		Página	2 de 4

1. OBJETO

El presente procedimiento establece la sistemática para la atención de las quejas presentadas por terceros, relacionadas con las actividades de LABSOL-DI y, las apelaciones de los clientes en referencia a la decisión sobre una actividad de inspección.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las quejas y apelaciones referidas a los servicios y resultados de inspección de LABSOL-DI.

3. REFERENCIAS

Norma NP-ISO/IEC 17020. Req. 7.5 Quejas y apelaciones.
7.6 Proceso de quejas y apelaciones.

4. DEFINICIONES

4.1 Cliente

Persona natural o jurídica receptora del servicio de inspección de LABSOL-DI.

4.2 Queja

Solicitud presentada por un cliente u otra parte interesada no satisfecha con el desempeño de las operaciones, actividades de carácter técnico o los procedimientos de LABSOL-DI.


4.3 Apelación

Solicitud presentada por un cliente de reconsiderar la decisión tomada en relación al ítem presentado por él para su inspección.

5. REQUISITOS DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD


El proceso de gestión de las quejas y apelaciones, deberá:

- a) Ser imparcial, la decisión final no se adopta por la persona involucrada en el motivo de la queja o reclamo.
- b) Considerar la opinión de los que presentan la queja o reclamo.
- c) Ser fácilmente accesible para todas las personas que desearan presentar una queja o apelación.
- d) Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos presentados y generados durante el proceso.

 LABSOL <small>SOLUCIONES DE CALIDAD</small> LABSOL-DI	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSI-PRO-007
		Revisión	01
		Vigencia	2015-01-20
		Página	3 de 4

6. DESCRIPCION

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
INICIO			
1	Presentación de la queja o apelación.	Tercero/proveedor del ítem de inspección	Presenta su queja o apelación en la oficina de LABSOL o en los lugares de inspección vía nota, fax o correo electrónico o registrándolo en el formulario <i>LSI-FOR-017</i> .
2	Registro de la queja o apelación.	Personal de la empresa	<p>Recibe el documento en el que se hace efectivo el reclamo, lo registra en el formulario <i>LSI-FOR-017</i>, y expide una constancia de recepción, utilizando el formulario <i>LSI-FOR-018</i>.</p> <p>Entrega el formulario <i>LSI-FOR-017</i> al Responsable de la Calidad.</p>
3	Validación de la queja o apelación.	Responsable de la Calidad	<p>Toma conocimiento del reclamo y le asigna un número de identificación: LSI-R XXX/año, donde XXX es un número correlativo de tres cifras que se inicia cada año con 001.</p> <p>Verifica si la queja o apelación corresponde a las actividades de inspección que realiza LABSOL-DI, De ser así evalúa la realización del proceso cuestionado.</p> <p>Tratándose de una apelación la presentación de inconformidad se recibe dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes al recibo de la decisión tomada con respecto al ítem inspeccionado. Si transcurrido este plazo el cliente no presenta el recurso de apelación, se da por entendido que acepta la decisión, sin lugar a reclamaciones posteriores.</p> <p>De no ser procedente el reclamo, el Responsable de la Calidad lo comunica al tercero/cliente utilizando el formulario <i>LSI-FOR-019</i> indicándole los motivos de dicha decisión y da por finalizado el proceso. Esta determinación será definitiva dándose por concluida la atención del reclamo.</p>

 <p>LABSOL SOLUCIONES DE CALIDAD LABSOL-DI</p>	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSI-PRO-007
		Revisión	01
		Vigencia	2015-01-20
		Página	4 de 4

			De resultar procedente la presentación, identifica y anota las causas de la queja o apelación en el formulario <i>LSI-FOR-017</i> , comunicando por escrito al tercero/cliente por medio del formulario <i>LSI-FOR-019</i> la aceptación de la queja o apelación y las acciones a tomar, disponiendo de un plazo máximo de diez días hábiles para comunicar la respuesta a quien realizó la queja o reclamo.
4	Análisis y decisión	Gerente General	Realiza un estudio de los antecedentes y la documentación presentada y toma la decisión con respecto a la queja o apelación. Define la acción, lo registra en el formulario <i>LSI-FOR-030</i> y continúa de acuerdo al procedimiento <i>LSI-PRO-010</i> . <i>Tratamiento de las acciones correctivas y preventivas.</i>
5	Comunicación	Responsable de la Calidad	Realiza la comunicación formal con respecto a la decisión a quien haya presentado la queja o apelación
6	Seguimiento y registro de las acciones	Responsable de la Calidad	Efectúa el seguimiento de la implementación de las acciones y evalúa su eficacia.
7	Archivo.	Responsable de la Calidad	Si las medidas son eficaces, completa el formulario <i>LSI-FOR-030</i> y comunica a quien realizó la queja o apelación sobre la finalización de la acción correctiva y su resultado Archiva todos los registros y antecedentes, que se presenta como elemento de entrada para la Revisión por la Dirección.
FIN			

7. FORMULARIOS RELACIONADOS

- LSI-FOR-017. Registro de quejas y apelaciones.
- LSI-FOR-018. Recibo de queja o apelación.
- LSI-FOR-019. Comunicación sobre queja o apelación presentada.
- LSI-FOR-030. Acciones correctivas y acciones preventivas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem	Descripción del Cambio
01	Carátula Punto 4 de la Cláusula 6	Se cambia "Representante de la Alta Dirección" por "Gerente General"

FIN DEL DOCUMENTO