



ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS LABORATORIO

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender, registrar, procesar y solucionar los reclamos y/o quejas presentadas a la Organización, tomando medidas correctivas y/o mejora ante estas para lograr la satisfacción del cliente como de otras partes.

2. ALCANCE

Inicia con la queja del cliente y termina con la toma de medidas correctivas y/o mejora

3. RESPONSABLE(S)

Coordinador del Laboratorio y/o Gerente

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

LE-ES-FO-11 Consolidado Quejas y Reclamos
MC-PR-03 Implementación acciones correctivas y/o Mejora
LE-MC-PR-01 Procedimiento Trabajo No Conforme
MC-FO-16 Acción Correctiva y/o Mejora
LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

No.	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTROS
1.	<p>Recibir la queja del cliente y/o parte interesada, revisar el tipo de queja y/o reclamo, así como la documentación adjunta en el caso de que se reciba y validar que la misma esté relacionada directamente con las actividades propias de la Organización. La queja se validará, cuando tenga relación directa con la calidad del informe, atención al cliente, tiempo de entrega del informe, soporte técnico, ejecución de los análisis, etc.</p> <p>En caso de que la queja no se relacione con las actividades del Laboratorio, se termina el proceso informando al solicitante. En el caso de que la queja sea aceptada, se procederá a realizar la investigación, evaluación, tratamiento, solución, seguimiento y finalización de la queja.</p> <p>Se debe determinar también si se trata además de un Trabajo No Conforme, de ser este efectivo, deberá aplicarse el Procedimiento Trabajo No Conforme LE-MC-PR-01.</p> <p>Registrar la información pertinente en el formato LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio y LE-ES-FO-11 Consolidado Quejas y Reclamos.</p> <p>Las quejas y/o reclamos por parte de una persona interna y/o externa se pueden presentar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Carta u oficio- Llamada telefónica- E-mail- Mensaje de texto- Queja verbal del cliente con ocasión de una visita ó comunicada a un representante de la Organización. <p>Nota: Es responsabilidad de todo el personal transmitir las quejas y/o reclamos al Coordinador de laboratorio y/o Gerente.</p>	<p>Coordinador Laboratorio</p> <p>Gerente</p>	<p>LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio</p> <p>LE-ES-FO-11 Consolidado Quejas y Reclamos</p>



ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS LABORATORIO

2.	<p>Dar atención inmediata a la solicitud del cliente y/o parte interesada, confirmándole al solicitante, la recepción de la misma.</p> <p>El tiempo para la atención inmediata no debe superar los tres días hábiles. Si la queja y/o reclamo requieren de un mayor análisis para atenderla, se informa al cliente y/o parte interesada.</p>	<p>Coordinador Laboratorio</p> <p>Gerente</p>	<p>LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio</p>
3.	<p>Iniciar el análisis de causas según lo indicado en MC-PR-03 Implementación acciones correctivas y-o Mejora y/o aplicar el Procedimiento Trabajo No Conforme LE-MC-PR-01.</p> <p>La queja y/o reclamo debe gestionarla, revisarla o aprobarla una o varias personas que no hayan participado de las actividades que dieron origen a la misma.</p>	<p>Gerente</p> <p>Coordinador Laboratorio</p>	<p>MC-FO-16 Acción Correctiva y-o Mejora</p> <p>LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio</p>
4.	<p>Entregar el análisis de causas, seguimiento, informes de progreso y/o la respuesta a la queja y/o reclamo al cliente y/o parte interesada según corresponda, vía correo electrónico.</p> <p>Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse, revisarse o aprobarse por personas no involucradas en las actividades del mismo y que originaron la queja.</p>	<p>Coordinador Laboratorio</p> <p>Gerente</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio</p>
5.	<p>Verificar con el cliente y/o parte interesada por medio de llamada telefónica o correo electrónico si se ha logrado la satisfacción y comunicar a los responsables del análisis y manejo de la queja y/o reclamo. Si la respuesta, análisis y seguimiento satisface al solicitante, se dará cierre a la misma, de lo contrario se deberá revisar nuevamente el análisis de causas y plan de acción inicialmente establecido.</p>	<p>Coordinador Laboratorio</p>	<p>LE-ES-FO-10 Quejas y Reclamos Laboratorio</p>

6. OBSERVACIONES

Se entienden los siguientes conceptos a tener en cuenta para el desarrollo del presente procedimiento:

- **Queja:** expresión de insatisfacción o inconformidad. Esta puede provenir del servicio y/o atención suministrada por el personal de la compañía ó sobre el servicio en general.
- **Reclamo:** expresión de insatisfacción o inconformidad soportada por una evidencia (por ej. producto defectuoso, incumplimiento en tiempos de entrega, especificaciones de producto o cantidades sin previo aviso).

7. CONTROL DE CAMBIOS

10/09/2020: Creación.