

1. OBJETIVO

Establecer la forma en que han de tratarse las quejas presentadas por los clientes u otras partes interesadas de SIMET-USACH, de manera que se garantice su investigación, seguimiento y respuesta a nivel adecuado.

2. ALCANCE

Afecta a todas las quejas internas y externas de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

El Director del laboratorio será responsable en todos los niveles de este procedimiento, haciendo que las respuestas, las decisiones y/o las acciones que se surjan hacia los clientes o a las partes interesadas, serán de directa responsabilidad del Director. Los responsables de ejecutar este procedimiento son el encargado de calidad, gerencia e ingenieros (autorizados), cuyas funciones y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 RECIBIMIENTO DE LA QUEJA

Es responsabilidad de todo el personal de SIMET-USACH el acoger todo reclamo o queja recibidos por parte de clientes u otras partes interesadas, sean recibidas en forma verbal, escrita, telefónica o por mail. Adicionalmente, se enviará al cliente o a cualquier parte interesada (en caso de ser necesario) este procedimiento en calidad de copia no controlada para que comprenda todos los pasos que el laboratorio sigue frente a alguna queja.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Abril 2020	Fecha: Abril 2020	Fecha: Abril 2020
Nombre: Héctor Bruna Rivera	Nombre: Alfredo Artigas Abuin	Nombre: Alfredo Artigas Abuin
Firma:	Firma:	Firma:

4.2 REGISTRO DE QUEJAS

Todas las quejas como consecuencia de las actividades de SIMET-USACH, deben ser comunicados por el personal al encargado de calidad y dejar el registro Reg. 0701 "Registro de reclamos". Una vez recibido un reclamo (por cualquier vía) debe ser enviada una descripción del reclamo vía e-mail al correo (reclamos.simet@usach.cl), los datos requeridos para generar un registro de reclamo son:

- Persona de contacto y nombre de la empresa o del reclamante,
- Teléfono / e-mail de contacto,
- Fecha del reclamo,
- Motivo o descripción del reclamo,
- Persona que atiende el reclamo, y finalmente
- Imprimir y adjuntar el correo del reclamo.

4.3 INVESTIGACION

Todas las quejas recibidas serán investigadas en primer lugar para determinar si el reclamo procede o no. En caso de que este no sea considerado procedente, el encargado de calidad designará al encargado de responderle al cliente en un plazo máximo de tres días hábiles, la respuesta debe ser previamente aprobada por la dirección.

Si el reclamo ha sido responsabilidad de SIMET-USACH, el encargado de calidad solicitará a la gerencia y/o ingenieros (autorizados), una corrección inmediata del error. Luego se responderá al cliente en un plazo máximo de tres días hábiles. La respuesta enviada al cliente debe ser validada por la dirección antes de ser enviada.

Posteriormente se deberá realizar una investigación de la situación y las causales de ésta, para cerciorarse si es que el reclamo amerita la apertura de una no conformidad, en caso de ser requerido, se deberá seguir el procedimiento descrito por el "POC-09 Acciones Correctivas".

4.4 ENTREGA DE RESPUESTA

Todos los reclamos deberán ser respondidos al cliente por escrito en un plazo no mayor a 3 días hábiles, explicando la situación e informando las medidas a tomar.

La dirección será el encargado de autorizar todos los envíos de las respuestas y éstas deberán ser comunicadas por el encargado de calidad, al ingeniero o al gerente, según corresponda.

4.5 TERMINO DE INVESTIGACION

El encargado de calidad cerrará el informe de reclamo determinando si corresponde a una no conformidad, siguiendo entonces el proceso establecido en el procedimiento "POC-09 Acciones Correctivas". Además de todo lo descrito anteriormente, será necesario incluir cualquier riesgo, oportunidad, mejora o actividad que afecte la imparcialidad o la validez de los resultados en la matriz de riesgos e imparcialidad (registro Reg0303), indicando fuente, responsable, análisis y tratamiento. De igual forma se llevará a cabo un ARO (Acción de riesgo y oportunidad) siguiendo el procedimiento "POC-10".

5. EQUIPOS

No aplica.

6. REGISTROS

Reg 0701 Rev.1 "Registro de quejas".

7. BIBLIOGRAFÍA

NCh-ISO 17025: "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	04/12/2018	3. Responsabilidades Todo el documento	Se modifica el punto 3. Se modifican nombres de los cargos.
2	13/04/2020	3.- Responsabilidades 4.1 Recibimiento de una queja	Se actualizan las responsabilidades de este procedimiento Se incluye el envío del procedimiento al cliente en caso que sea necesario.