



**Procedimiento para el Tratamiento
de Quejas**

Código PG-13

Versión 01

**Número de
páginas
1 de 4**

**Fecha de
aprobación:
2021-08-13**

Elaborado o modificado por: Licda. Mariann Guillén Osorno	Puesto: Gestora de Calidad	Firma:
Revisado y Aprobado por: Ing. Andrés Gamboa	Puesto: Gerente Técnico	Firma:

Tipo de copia		Número de copia	Entregado a:	Fecha:
CC	CN			

Control de Cambios:

No.	Descripción del cambio	Realizado por	Fecha	Página
1.	Se emite un procedimiento explícito para el tratamiento de quejas, reclamos u observaciones	Gestora de Calidad	2021-08-12	Todo el documento



1. PROPOSITO Y ALCANCE

1.1. Este documento establece los mecanismos adoptados por el Laboratorio Ingeniería Gamboa S.A (IGSA), a seguir en el momento en que se recibe una queja, en cumplimiento con lo especificado en la Norma INTE-ISO/IEC 17025 "Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración" ([DE-01](#)).

2. DEFINICIONES

2.1. **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización al laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de este último para el que se espera respuesta.

2.2. **Acciones correctivas:** es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. Ver responsabilidades en [I-01](#) "Manual de Puestos y Responsabilidades".

4. DOCUMENTOS APLICABLES

4.1. Documentos internos

4.1.1. "Queja" ([PG-13-R-01](#)).

4.1.2. Análisis y tratamiento de la Queja, Reclamo u Observaciones ([PG-13-R-02](#)).

4.1.3. Trabajos No Conformes, Oportunidades de Mejora y Acciones ([PG-08](#)).

4.2. Documentos externos

4.2.1. Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración Norma INTE-ISO/IEC 17025 ([DE-01](#)).

4.2.2. ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad-Fundamentos y Vocabulario

5. CONTENIDO

5.1. Tratamiento de Quejas

5.1.1. IGSA se compromete a investigar y solucionar todas las quejas, reclamos u observaciones que presenten los clientes u otras partes, sobre aquellos servicios brindados.

5.1.2. Atención de quejas, reclamos u observaciones

5.1.2.1. Una queja es la expresión de insatisfacción de un producto o incumplimiento de uno o varios acuerdos entre las partes, en este caso IGSA considera todos aquellos comentarios negativos que el cliente manifieste relacionados con los servicios que brinda el laboratorio, con ello se permite mejorar continuamente la calidad del servicio, o la aclaración de conjeturas o pensamientos, con la finalidad de no generar una imagen inadecuada del laboratorio.

5.1.2.2. Cualquier funcionario del laboratorio podrá recibir sugerencias, quejas, reclamos u observaciones, pudiendo ser acogidas de forma verbal o escrita. El cliente puede plantear

su queja, molestia u observación completando el formulario [PG-13-R-01](#) denominado “Tratamiento de Quejas”, el cual se encuentra dispuesto de manera física en las instalaciones del laboratorio para que realice las anotaciones que crea conveniente, o bien puede expresar su insatisfacción utilizando este mismo formulario en formato digital, el cual se encuentra en el sitio web de IGSA <https://ingenieriaqambo.com/> o mediante los links del laboratorio dispuestos en las páginas de Facebook e Instagram correspondiente al siguiente enlace <https://ingenieriaqambo.com/quejas/> además del servicio de Whats app empresarial donde puede reportar cualquier anomalía.

5.1.2.3. Siempre que sea posible, el laboratorio acusará recibo de la queja y facilitará a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja, a través de la Gerencia Técnica y/o Gestión de Calidad.

5.1.2.4. Si el formulario es completado en físico en las instalaciones de IGA, el funcionario qu ellos reciba debe velar por el correcto llenado del mismo y posteriormente, deberá entregar el [PG-13-R-01](#) al Gestor de Calidad, quien será responsable de dar atención a las quejas, reclamos u observaciones, analizarlos y resolverlos conjuntamente con el Gerente Técnico.

5.1.2.5. El Gestor de Calidad en conjunto con el Gerente Técnico, validarán la queja mediante el formulario [PG-13-R-02](#). En caso afirmativo, esta se registra y se procede a realizar la investigación pertinente, se solicitan el (los) descargos del (los) involucrado(s) y si se considera oportuno se da la declaración de acción correctiva, acción preventiva o trabajo no conforme.

5.1.2.6. Se deberá seguir el procedimiento establecido en el [PG-08](#), para lo cual se deberá realizar la investigación correspondiente para la toma de las decisiones pertinentes. De ser negativa la validación de la queja se procede en la medida de lo posible a notificarle al cliente o persona que puso la queja.

5.1.2.7. Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja serán revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

5.1.2.8. Siempre que sea posible, el laboratorio notificará formalmente mediante la figura del Gestor de Calidad, a quien presenta la queja, el tratamiento de esta y posteriormente el cierre de la misma. Esto lo hace tomando acciones que permitan mejorar el servicio y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes.

5.1.2.9. El Gestor de Calidad en conjunto con el Gerente Técnico deberán asegurar que las acciones implementadas son apropiadas mediante la evaluación de la eficacia de estas.

5.1.2.10. Durante la Revisión por la Dirección se dará a conocer el número de quejas presentadas, el tratamiento de las mismas, las acciones planteadas y el seguimiento a estas.

5.1.2.11. El laboratorio mantendrá disponible una descripción del proceso de tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada. Al recibir la queja, el laboratorio se confirmará si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas. El laboratorio es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas

6. ANEXOS

6.1. Flujoograma del proceso para el tratamiento de las quejas, reclamos u observaciones.

