

| | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|  | <p>Versión 9</p> | <p>Fecha 29-01-21</p> | <p>Código PC-004</p> |
| | <p>Revisado por CZP</p> | <p>Aprobado por MZP</p> | <p>Página 1 de 4</p> |
| <p>Quejas y Retroalimentación</p> | | | |

Contenido

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Objetivo y Alcance..... | 1 |
| 2. Referencias | 1 |
| 3. Terminología..... | 1 |
| 4. Procedimiento..... | 1 |
| 5. Formatos y registros..... | 3 |
| 6. Bitácora | 4 |

1. Objetivo y Alcance

Definir y establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones con respecto a quejas y las encuestas realizadas a los clientes y al personal. –

El procedimiento para tratamiento de Quejas y Retroalimentación del laboratorio Labotal.tda. tiene como alcance la recepción, validación, investigación, manejo, toma de decisiones, solución y registro de quejas.

2. Referencias

MC

: Manual de Calidad de Labotal Ltda.

3. Terminología

- **Queja** :
Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que espera una respuesta. –
- **Encuesta** :
Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan

4. Procedimiento

4.1. Quejas

4.1.1. Recepción de Quejas

Todo Colaborador de la organización, puede recibir alguna queja por parte del cliente, estas se pueden recibir presencialmente, vía telefónica o por correo electrónico.

Para el ingreso de las quejas por alguna parte interesada, se publicara en pagina web el formulario FC-004 “Formulario de Quejas”.-

Todas las quejas recibidas por el personal del laboratorio deben ser informadas al Representante de Calidad, quien debe completar el formulario FC-004 “Formulario de Quejas”. dándole el número correlativo correspondiente (partiendo de cero cada año), para ello, el trabajador que recibió la queja deberá indicar:

- Identificación de la Empresa, Organización de la que forma parte el emisor de la queja, o bien si es persona particular, u otro trabajador del laboratorio.
- Identificación del reclamante.
- Descripción de la queja misma, la que debera ser lo más fiel posible a lo expresado por el emisor de la queja.
- Fecha de recepción de la queja.

| | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|  | <p>Versión 9</p> | <p>Fecha 29-01-21</p> | <p>Código PC-004</p> |
| | <p>Revisado por CZP</p> | <p>Aprobado por MZP</p> | <p>Página 2 de 4</p> |
| <p>Quejas y Retroalimentación</p> | | | |

El receptor de la queja, confirmará al solicitante, la recepción de la queja dando aviso formal en un período de cinco (5) días hábiles, el aviso formal de la respuesta se realizará vía mail u otro.

4.1.2. Validación

El Responsable de Calidad en conjunto con el area relacionada con la queja, así como la documentación adjunta en el caso de que se disponga de esta. Se verificará toda la información necesaria para validar la queja debe revisar la queja del cliente para determinar si es justificado o no. La queja se validará, cuando tenga relación directa con las actividades de laboratorio (Calidad del informe, atención al cliente, tiempo de entrega del informe, etc.) se procederá a realizar la investigación, evaluación, tratamiento, solución, seguimiento y finalización de la queja.

En el caso de que la queja no se relacione con las actividades del laboratorio, se termina el proceso informando al solicitante que la queja no tiene relación con las actividades realizadas por el laboratorio. Puede ser vía mail u otro.-

4.1.3. Investigación de la Queja

Una vez validada la queja, el Responsable de Calidad en conjunto con el area relacionada con la queja analizan las causas de la situación presentada y sigue el procedimiento de PC-009 "Acciones correctivas". cuando determina que la queja amerita su aplicación.

En caso que no aplique accion correctiva, se continuara con el punto 4.1.4 de este procedimiento.-

4.1.4. Decisión de las acciones a tomar

Luego de investigar la queja se propondran soluciones para resolverlas.-

Esta solucion propuesta, será realizada por personas que no hayan participado en las actividades relacionadas a la queja, para salvaguardar los principios de imparcialidad.

Se evaluará la pertinencia de la respuesta y que se tomen las acciones apropiadas para resolverlas, asegurando la confidencialidad y la toma de decisiones correctas para la respuesta a la queja, con el fin de generar la mejor solución.

4.1.5. Enviar Comunicación Al Cliente Respuesta a la Queja

El Responsable de Calidad debe elaborar y enviar un comunicado (Podrá ser vía teléfono y/o correo electrónico) al cliente indicando como se le dará solución a la queja.

Este comunicado debe enviarse al emisor de la queja en un plazo no mayor de 10 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja del cliente.

El Encargado de Calidad deberá facilitar a quien presente la queja los informes del progreso y el resultado del tratamiento de la queja.

4.1.6. Seguimiento y Finalización de la Queja

Una vez enviada la respuesta a la queja, el Representante de Calidad realizara seguimiento y finalización a la queja, El seguimiento se lo realizará vía mail, llamada telefónica u otro, Si la respuesta satisface al solicitante, se finalizará la queja.-

Si la respuesta a la queja no satisface los requerimientos del cliente se volverá a evaluar, tratar y solucionar nuevamente la queja.

| | | | |
|---|---------------------|---------------------|------------------|
|  | Versión 9 | Fecha 29-01-21 | Código PC-004 |
| | Revisado por CZP | Aprobado por MZP | Página 3 de 4 |
| Quejas y Retroalimentación | | | |

RETROALIMENTACION

4.2. Encuestas a Clientes

4.2.1. Recepción de Encuestas

Las encuestas serán realizadas durante al año. La forma de envío y respuesta de las encuestas a los Clientes podrá ser mediante correo electrónico, formularios web o mediante su respuesta física en las oficinas de Labotal.

4.2.2. Revisión y Analisis del Resultado

Estas serán almacenadas hasta el momento de la Revisión de Gerencia, momento en el cual serán analizadas las encuestas que estén hasta la fecha, en caso de obtener una baja nota (menor a 4.0), esta deberá ser investigada para saber la causa de dicha nota y así eventualmente, generar una acción correctiva

4.2.3. Almacenamiento

Una vez revisada la encuesta esta es almacenada definitivamente. En caso de generar una acción correctiva, se deberá almacenar junto a toda la documentación y acciones realizadas.

4.3. Encuesta de Satisfaccion del Personal

4.3.1. Relizacion de Encuesta

Las encuestas serán realizadas 1 vez al año, a todos los colaboradores de Labotal Ltda.-

4.3.2. Revisión, Analisis del Resultado y Almacenamiento

Estas serán almacenadas hasta el momento de la Revisión de Gerencia, momento en el cual serán analizadas las encuestas que estén hasta la fecha, en caso de que existe algún área con desviaciones y /o alguna problemática, eventualmente podría generar una acción correctiva

4.3.3. Almacenamiento

Una vez revisada la encuesta esta es almacenada definitivamente. En caso de generar una acción correctiva, se deberá almacenar junto a toda la documentación y acciones realizadas.

5. Formatos y Registros

| | |
|---------------|---|
| FC-004 | “Formulario de Quejas” |
| FC-028 | “Encuestas a Clientes” |
| FC-065 | “Encuesta de Satisfacción del Personal |