

	RECLAMOS		Página 1 de 4
	Revisión 006	PR-010	Fecha de aprobación: 02-08-2023

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo describir las acciones realizadas por **LABOTEC LA** para dar una respuesta adecuada a los reclamos de sus clientes y otras partes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los reclamos recibidos de clientes, autoridades y otras partes interesadas, con relación a los servicios efectuados por **LABOTEC LA** realizados formalmente por medio escrito, electrónico o verbal.

3. RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y FUNCIONES

Según lo indicado en las descripciones de cargo del personal de **LABOTEC LA**.

4. REFERENCIAS

4.1 NCh – ISO 17025:2017, pto 7.9: Quejas.

4.2 DF-006 Reclamos

5. TERMINOLOGÍA

5.1 Reclamo: Para todos los efectos, sinónimo de Queja.

6. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Generalidades

El proceso de reclamo se define en el diagrama de flujo DF-006 Reclamos, el cual se encuentra disponible en la página web de **LABOTEC LA** para los clientes y otras partes interesadas.

Todo personal del laboratorio podrá recibir, formalizar y canalizar un reclamo, ya sea vía oral, escrita, presencial en el laboratorio o en dependencias del cliente (terreno).

Todas las comunicaciones con el cliente (respuesta inmediata, progreso y resultados del reclamo), serán realizadas por el Encargado de Calidad, excepto cuando haya estado involucrado en el reclamo, en cuyo caso se le encomendará esta actividad al Gerente General.

Todas las acciones inmediatas, acciones correctivas, resultados y comunicación del

	RECLAMOS		Página 2 de 4
	Revisión 006	PR-010	Fecha de aprobación: 02-08-2023

reclamo serán revisadas y aprobadas por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja en cuestión. Estos podrán ser el Gerente General, Encargado de Calidad o quien designe este último.

6.1 La recepción de un reclamo podrá ser realizada por las siguientes vías:

- Verbal (presencial o telefónicamente).
- Escrita.
- Correo electrónico.

6.2 En el caso que la recepción del reclamo sea en forma verbal (presencial o telefónicamente), el funcionario que recepcionó el reclamo deberá registrarlo en el formulario “Formulario de Reclamos” (Reg.022) y canalizarlo oportunamente al Encargado de Calidad, quien lo comunicará al Gerente General para que tome conocimiento.

6.3 A su vez, si la recepción del reclamo es a través de email u otro documento, también se deberá canalizar al Encargado de Calidad quien emitirá el formulario “Formulario de Reclamos” (Reg.022) e informará al Gerente General.

6.4 Si la instancia de reclamo se produce en terreno cuando se está prestando el servicio, el Laboratorista deberá ofrecer al cliente o su representante llenar el formulario “Formulario de Reclamos” (Reg.022) y explicar el proceder del laboratorio en esas situaciones. Si el cliente o su representante se rehúsan a llenar la planilla, deberá ser el mismo Laboratorista que lo haga y entregarla al Encargado de Calidad una vez llegado a las dependencias del laboratorio.

Durante estas instancias de recepción, el funcionario que canaliza el reclamo deberá identificarse indicando nombre, fecha y firma como evidencia de recepción.

6.5 El Encargado de Calidad validará el reclamo, determinando en primera instancia si dicho reclamo se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable. Para esto podrá necesitar la asistencia del Ayudante Técnico y si la situación así lo amerita, la del Gerente General.

6.6 Si la conclusión de la evaluación determina que el reclamo no se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, esto será especificado en el respectivo “Formulario de Reclamos” (Reg.022) y se le informará rápidamente por escrito al cliente u otra parte.

6.7 Por otro lado, si el Encargado de Calidad ha determinado que el reclamo sí se relaciona

Preparó: Encargado de Calidad	Revisó: Ayudante Técnico	Aprobó: Gerente General
--	---	--

	RECLAMOS		Página 3 de 4
	Revisión 006	PR-010	Fecha de aprobación: 02-08-2023

con las actividades de laboratorio de las que es responsable, se encargará en esta instancia de recopilar y verificar toda la información necesaria para la emisión de la no conformidad. Para realizar estas actividades podrá requerir la asistencia del Ayudante Técnico o el dueño de proceso involucrado. Además deberá informar al cliente del inicio del proceso del tratamiento de reclamos y emitirá un plazo de 10 días hábiles como máximo para su resolución, en caso que el laboratorio no pueda responder dentro de ese plazo que se le informará al cliente y entregará una fecha posterior.

6.8 El Encargado de Calidad emitirá un “Informe de no conformidad” (Reg.013) y le dará el tratamiento que especifica el procedimiento de “Acciones Correctivas y Gestión de No Conformidades” (PR-014) esto a fin de indicar la descripción del reclamo, la investigación de sus causas, la definición de acciones para su tratamiento y los responsables de las decisiones tomadas durante todo el proceso.

6.9 Una vez definidas las acciones inmediatas, éstas serán revisadas y validadas por el Gerente General, antes de ser comunicadas al cliente.

6.10 En esta instancia el Encargado de Calidad informará al cliente u otra parte por escrito sobre la acción inmediata a realizar y si la situación así lo requiere sobre el tratamiento de las no conformidades.

6.11 Si la no conformidad o los acuerdos con el cliente lo ameritan, el Encargado de Calidad mantendrá informado a quien presenta el reclamo, respecto al avance del proceso de implementación de las acciones correctivas que originaron el reclamo.

6.12 Luego de implementada la acción correctiva y evaluada su eficacia, el Encargado de Calidad emitirá un reporte dando cuenta de la situación al Gerente General, quien dará la aprobación para la respuesta final al cliente, con los resultados del tratamiento de su reclamo y el envío formal de la descripción del cierre del proceso vía correo electrónico.

6.13 En caso de que el cliente u otra parte no considere satisfactoria la respuesta frente a su reclamo, el Encargado de Calidad deberá otorgarle la instancia de apelación. Esta instancia deberá ser considerada y tratada como un nuevo reclamo.

6.14 Todos los Laboratoristas que realizan ensayos y operaciones técnicas que efectúan servicios en terreno deberán portar una copia controlada de este procedimiento.

7. REGISTROS

7.1 Reg.022: Formulario de Reclamos.

7.2 Reg.013: Informe de no conformidad.

Preparó: Encargado de Calidad	Revisó: Ayudante Técnico	Aprobó: Gerente General
--	---	--

	RECLAMOS		Página 4 de 4
	Revisión 006	PR-010	Fecha de aprobación: 02-08-2023

8. ANEXOS

No aplica.

Preparó: Encargado de Calidad	Revisó: Ayudante Técnico	Aprobó: Gerente General
--	---	--

Documento Controlado. No reproducir sin la autorización del Gerente General de Labotec Los Ángeles