

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento a seguir por el laboratorio para la atención de quejas recibidas de las partes interesadas.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las actividades realizadas en el laboratorio con respecto a las quejas de las partes interesadas. Lo que se define en este procedimiento aplica a todo el personal del CEQIATEC. Este procedimiento es de acceso público, si un cliente lo requiere se le puede facilitar como copia no controlada.

3. Definiciones:

Queja: malestar originado por incumplimientos de tiempos de respuesta, fallas en servicio al cliente, no conformidades del cliente por el servicio brindado, entre otros.

Parte interesada: persona o ente que requiera alguno de los servicios del CEQIATEC y nos contacten para solicitar información. Se le considera como parte interesada se concrete o no el contrato.

4. Responsabilidades:

Es responsabilidad de todo el personal la notificación de las quejas realizadas por las partes interesadas.

Es responsabilidad de la unidad de calidad (o de la coordinación en caso de que la queja se origine en la unidad de calidad) el registro de las quejas, la definición de los responsables para el establecimiento de acciones y seguimiento de las mismas, recibimiento y cierre del proceso de las quejas.

5. Procedimiento:

- a) La parte interesada presentará su queja al laboratorio por escrito, por teléfono, por correo electrónico, personalmente, redes sociales de CEQIATEC, entre otros. Esta deberá documentarse en el registro atención de quejas (R-PR-14). En este se anotará la fecha, el nombre, la persona del laboratorio que recibe la queja, el medio utilizado para informarla, la declaración de la misma y el nombre del personal del laboratorio responsable de resolverla.
- b) Siempre que sea posible, el laboratorio deberá acusar recibo de la queja y deberá facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.

- c) La persona designada para dar seguimiento a la queja será el coordinador del laboratorio o el gerente de calidad en coordinación con el gestor de calidad. Los resultados que se comuniquen al cliente se deben realizar mediante la unidad de calidad.
- d) El coordinador del laboratorio o la unidad de calidad en conjunto con el gerente técnico del área involucrada (cuando aplique), iniciarán una investigación preliminar y a partir de esta se determinarán las acciones a seguir. El coordinador del laboratorio o la unidad de calidad deberá tener la responsabilidad de recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja.
- e) La investigación preliminar se realizará entrevistando al personal involucrado (cuando aplique), revisando la documentación relacionada (cuando aplique) y solicitando de ser necesario información adicional a la parte interesada. El resultado del análisis preliminar y del tipo de acción derivada se anotarán en el registro de atención de quejas (R-PR-14).
- f) Cuando aplique un incumplimiento por parte de un funcionario del laboratorio, se le puede realizar una llamada de atención verbal o escrita con carta al expediente, según defina el coordinador del Centro (en caso de personal FUNDATEC). En el caso de personal TEC se enviará el reporte a la dirección de la Escuela de Química, quien determinará las acciones a tomar. Podría aplicar también la necesidad de capacitación adicional del personal.
- g) En caso de que el resultado de la investigación preliminar indique un incumplimiento de algún apartado de la norma (INTE-ISO/IEC 17025 en su versión vigente) o de algún procedimiento del sistema de calidad del laboratorio, se procederá a la apertura de una acción correctiva, siguiendo lo estipulado en el procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas (CQ-SG-04).
- h) Posterior a la implementación de la acción derivada se procederá a realizar y registrar el cierre de la queja en el registro de atención de quejas (R-PR-14).
- i) Siempre que sea posible, el laboratorio deberá notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

Procedimiento de atención de quejas de partes interesadas

Cód: CQ-PR-07

Versión: 04

Fecha: 26-08-2024

Página 3 de 3

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Adrián Flores Cantillo	Federico Masís Meléndez	Adrián Flores Cantillo