



# INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS

IT-009

Versión 1



## OBJETIVO

Establecer las instrucciones para ingresar una queja o reclamo a Microlab SpA

Las quejas o reclamos pueden ser externos, provenientes del cliente, o internos.

## ALCANCE

Todos las quejas o reclamos.

## REFERENCIAS

NCh-ISO/IEC 17025:2017-Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración

## DEFINICIONES

**Queja o reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección o laboratorio de calibración, relacionada con las actividades de dicho organismo de inspección, para la que se espera una respuesta.

## RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal informar al Encargado de Calidad de las quejas o reclamos que deriven de clientes o de otras partes.

Es responsabilidad del Encargado de Calidad gestionar las quejas o reclamos.

Es responsabilidad del Director Técnico apoyar en la gestión de quejas o reclamos técnicos

## DISTRIBUCIÓN:

-Digital: One Drive/ Servicio al cliente

-Digital: [www.microlabchile.com](http://www.microlabchile.com)



### ***POLÍTICA***

*Microlab SpA manejará las quejas que reciba procurando resolverlos en el menor tiempo posible, siempre que la ética profesional del Laboratorio no quede afectada.*

### **INSTRUCTIVO**

1. Para ingresar una queja o apelación, debe enviar un correo a [gestioncalidad@microlabchile.com](mailto:gestioncalidad@microlabchile.com) indicando la siguiente información:
  - Nombre y Apellidos
  - Empresa desde la que contacta (Si aplica)
  - RUT de la empresa (Si aplica)
  - Descripción de la queja o reclamo
  - Numero de Informe de Ensayo (En caso de apelación)
  - Adjuntar cualquier documento relacionado con la queja o apelación
2. Con los datos recibidos por correo, el Encargado de Calidad investiga y valida si la queja o reclamo procede o no procede, es decir, si está relacionada con las actividades de ensayo de la que Microlab SpA es responsable. Para ello, reunirá y verificará toda la información necesaria para validar la queja o reclamo.

En el caso de que no proceda, se informará al interesado vía e-mail y se dará la información que sea necesaria para aclarar la queja o reclamo. Adicionalmente, Encargado de Calidad acusará el recibo de la queja o reclamo a la fuente emisora.

En el caso de que proceda, se gestionará la queja o reclamo como una No Conformidad con el fin de solucionar el problema. Encargado de Calidad deberá facilitar a quien presente la queja o reclamo los informes del progreso y el resultado del tratamiento (finalización del proceso).

### **OBSERVACIONES**

Este instructivo está a la disposición de cualquier parte interesada que lo solicite en [www.microlabchile.com](http://www.microlabchile.com)

Microlab SpA es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas o reclamos.

Las investigaciones y decisiones se llevan a cabo de forma independiente e imparcial, sin distinguir entre distintas fuentes, no dando lugar a acciones discriminatorias.



Instructivo para la gestión de Quejas o Reclamos

Código: IT-009  
Fecha de emisión: 03-2023  
Versión: 1  
Página 3 de 3  
Elaborado: Gerente General  
Revisado: Encargado Calidad  
Aprobado: Encargado Calidad

**MODIFICACIONES**

Modificación	Fecha	Persona responsable	Firma	Versión vigente procedimiento
Emisión de documento	Marzo 2021	Nuria Soler		V01
Modificación de correo electrónico (Cambia de calidad a gestioncalidad)	Marzo 2023	Paula Gálvez A		V01