



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



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 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

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