

TIPO DE COPIA:

☐

Copia controlada: Su uso es responsabilidad al área asignada

☒

Copia no controlada: De uso informativo, fuera de control y seguimiento.

VERSIÓN No.	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
1	Responsable de Calidad	Responsable Técnico	Jefe de Laboratorio

FECHA ELABORACIÓN:

26/03/2019

FECHA MODIFICACIÓN:

26/03/2019

ESTADO:

APROBADO

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción de este documento, El uso y comunicación del contenido se puede dar previa autorización.

ISO/IEC 17025
TECNOESCALA

PÁGINA:

1 DE 2

DESCRIPCIÓN

El procedimiento que se describe a continuación se desarrolla en tres fases:

- a) Recepción
- b) Evaluación
- c) Toma de decisión

El Laboratorio considera a las quejas como una herramienta para el control y la mejora del proceso del laboratorio, por tal razón cualquier expresión o documento recibido sobre una insatisfacción sobre las actividades o resultados del laboratorio son registrados en el Registro de Quejas. El laboratorio es el responsable de todas las decisiones del proceso de tratamiento de quejas.

La Dirección del Laboratorio o su delegado convocan a una reunión a los involucrados para validarla, para esto; recopila y verifica toda la información necesaria. Una vez validada la queja, la investigación concluye con la aceptación o rechazo de la queja. En caso de aceptación de la queja se toman las acciones inmediatas y/o correctivas del caso.

El tratamiento de quejas se realiza por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.

Los responsables informan mediante correo electrónico, la aceptación de la queja o en caso de que no corresponda a las actividades del laboratorio, una explicación razonada de la misma.

Este procedimiento y el registro correspondiente están publicados en la página web del Laboratorio para que pueda estar a disposición de cualquier parte interesada.

Registro:

La información proveniente del cliente que genera una queja se detalla en el Registro de Quejas y se remite al responsable para el tratamiento.

Cualquier miembro del laboratorio puede registrar la queja sin perjuicio de que la misma sea escrita o verbal.

Acciones:

Una vez analizadas las causas por los involucrados y aceptado el reclamo o la queja se procede a definir las acciones a tomar, en las mismas se define el responsable de implementarlas.

La queja es diligenciada en un tiempo prudentemente razonable.

Seguimiento:

Una vez tomadas las acciones y revisadas por los Responsables, considerando que las acciones son las apropiadas, se procede al cierre del tratamiento de la queja y la comunicación formal al remitente vía correo electrónico, indicando las acciones tomadas y el cierre de la misma.