

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.

DOCUMENTO CONTROLADO
MSTD-PGO-108



MSTD-PGO-108	REVISADO POR	APROBADO POR	Ejemplar N° 5
VERSION: 3	Pablo Cisternas M. Jefe de Calidad	Ricardo Briones Jefe de Laboratorio	Destinatario
N° DE PAGINAS: 5	V° B°	V° B°	Nombre: Jefe de Calidad.
	Fecha: julio de 2019	Fecha: julio de 2019	Fecha: Julio de 2019

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.

1 Objetivo

- 1.1 Establecer el procedimiento para la gestión (recepción, evaluación y toma de decisiones) de los reclamos o quejas que provengan de los clientes o de otro ente o internos .Este procedimiento abarca desde que se recibe el reclamo o queja, hasta que se realiza la validación ,investigación ,posterior gestión implementando la acción correctiva (si corresponde) finalizando el proceso .

2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1 Todos los reclamos o quejas.

3 REFERENCIAS

- 2.1 MSTD-DG-105: NCh-ISO17025 Of 2017 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- 2.2 MSTD-GESTION-101: Manual de Gestión Laboratorio MSTD.

3 RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad de todo el personal informar al jefe de calidad o jefe de laboratorio de los reclamos o quejas que surjan de los clientes u otras partes.
- 3.2 El Jefe de Laboratorio junto con el jefe de calidad, tiene la responsabilidad de gestionar los reclamos o quejas

4 DEFINICIONES

- 4.1 *Afectado*: Autor de un reclamo, por causa o con ocasión de los servicios prestados. Puede ser un cliente interno o externo, como así también otras partes que no posean un vinculo contractual como podría ser un vecino.
- 4.2 *Reclamo*: Expresión de insatisfacción presentada al Laboratorio por una persona u organización, relacionada con la actividad de dicho organismo y para la que se espera una respuesta.
- 4.3 *No conformidad*: Incumplimiento de un requisito.

- 4.4 *Trabajo no conforme*: Trabajo que no cumple con las especificaciones dadas, ya sea por el solicitante o por quien realiza el trabajo.
- 4.5 Queja: Para este documento se considera sinónimo de reclamo.

5 SIGLAS

- 5.1 PGO: Procedimiento General Operativo.
- 5.2 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

6 PROCEDIMIENTO

- 6.1 Este procedimiento está a la disposición de cualquier parte interesada que lo solicite en <http://www.mstdingenieria.cl>
- 6.2 Descripción proceso de recepción
 - 6.2.1 El afectado (persona o representante de una organización), que desee expresar su insatisfacción por los servicios prestados o cualquier aspecto relacionado con trabajos del Laboratorio, lo debe hacer idealmente por escrito presentando los antecedentes y/o evidencias objetivas atinentes a la causa de su reclamo, En este caso la persona deberá completar los apartados “Nombre del cliente” ,” fecha “ y “reclamo “ en el formulario MSTD-FOR-020 Registro y análisis de Reclamos dejando lo demás en blanco. Posteriormente se entregara el registro al jefe de laboratorio /jefe de calidad para que investigue el reclamo, decida si procede o no (validación),que acciones tomarán y definirá a los responsables tras la investigación correspondiente.
 - 6.2.2 En caso de que el afectado no pueda enviar su reclamo por escrito y lo realice por medio telefónico, la persona que recibe el reclamo lo deberá ingresar en el formulario MSTD-FOR-020 *Registro y análisis de Reclamos par posteriormente ser enviado a jefe de laboratorio para proceder con la investigación.* Formulario que también estará disponible en las dependencias del Laboratorio en caso de que el afectado se encuentre en las instalaciones.
 - 6.2.3 Los reclamos pueden ser ingresados desde el formulario de reclamos de la pagina web que los dirigen a consultas@mstdingenieria.cl o directamente al correo electrónico anterior, para revisado por el jefe de laboratorio ,en el caso que sean enviados a otro correo electrónico de la empresa es obligación del trabajador que lo recibe enviarlo al correo electrónico antes descrito. En el correo se especifica fecha del evento, emisor, cliente, tipo de observación. Con esta información el jefe de laboratorio completara el formulario MSTD-FOR-020 para su posterior investigación.
 - 6.2.4 Sin importa la forma en que ingreso la queja y siempre que sea posible, el laboratorio debe acusar recibo de la queja.
- 6.3 Descripción del proceso de Validación de la queja

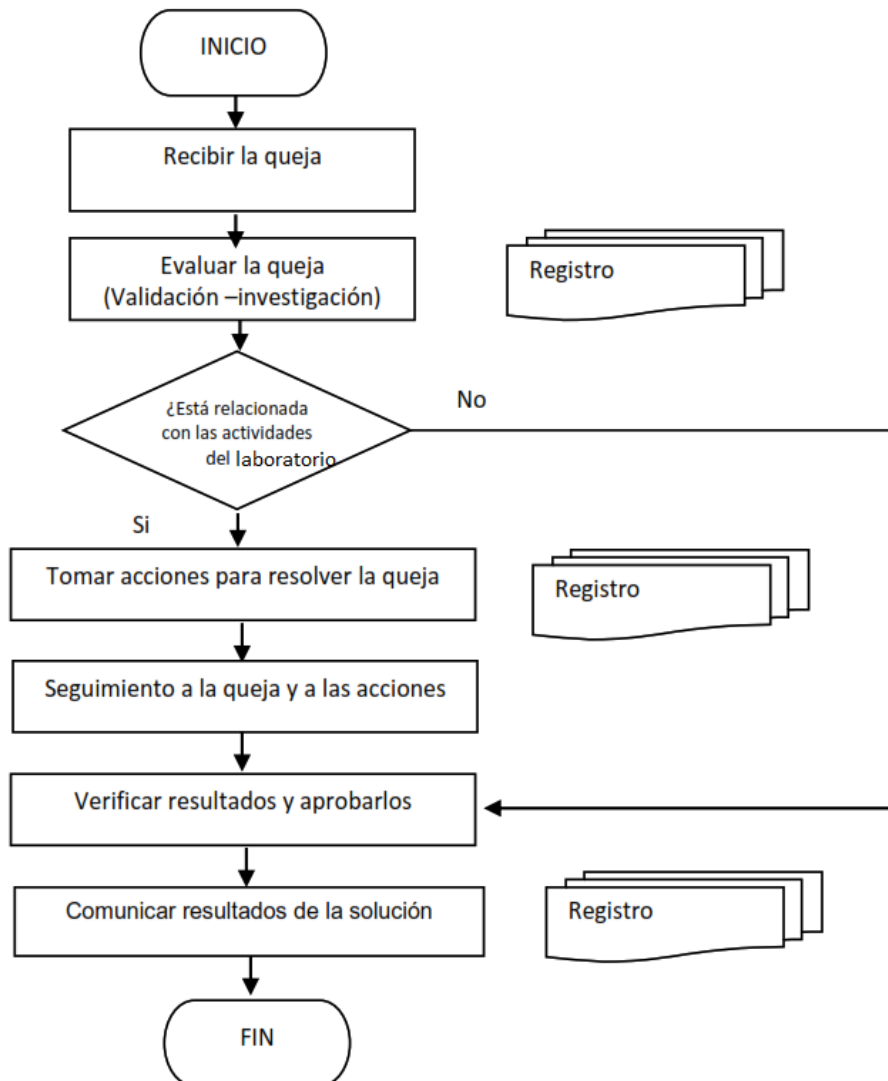
- 6.3.1 La validación de los reclamos se deberá iniciar a más tardar dentro de los 1 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.
- 6.3.2 Una vez ingresado el reclamo, se deberá entregar la información recibida al Jefe de Laboratorio quien deberá proceder con el proceso de validación e investigación si este reclamo procede o no procede, es decir, si está relacionado con las actividades que el laboratorio MSTD es responsable. Para ello, reunirá y verificará toda la información necesaria para validar el reclamo /queja
- 6.3.3 En el caso de que no proceda, se debe verificar y aprobar esta resolución por el jefe de laboratorio para ser informada al interesado de forma formal (idealmente carta certificada) o de no ser posible via e-mail y se dará la información que sea necesaria para aclarar el reclamo/ queja.
- 6.3.4 En el caso de que proceda, el Jefe de Laboratorio o persona no involucrada en la queja se iniciara el proceso de investigación de la queja.
- 6.4 Descripción del proceso de Investigación de la queja
 - 6.4.1 Para la investigación del reclamo el Jefe de Laboratorio deberá utilizar el formulario MSTD-FOR-020 *Registro y análisis de Reclamos*
 - 6.4.2 El jefe de laboratorio revisa los antecedentes y/o evidencias presentadas. Para esto se podría entrevistar con el afectado o con el personal que tenga relación con el reclamo. En el caso que el reclamo tenga relación con jefe de laboratorio, el proceso será llevado a cabo por el jefe de calidad, en el caso que los dos estén involucrados en el reclamo, se buscara un ente independiente para el tratamiento de este reclamo que no esté involucrado en la actividad del laboratorio que genero la queja.
- 6.5 Decisiones sobre acciones a tomar para dar respuesta la queja

Una vez realizado el proceso investigativo y ubicado la causa del reclamo el jefe de laboratorio procederá de la siguiente forma para determinar las acciones a tomar:

 - a) En el caso que el motivo del reclamo/queja implique el no cumplimiento con algún procedimiento, norma o instructivo aplicado a un proceso se registrará como una no conformidad la que deberá ser tratada bajo el procedimiento MSTD-PGO-118. Procedimiento para acciones Correctivas y de mejoramiento y registrada en el formulario MSTD-FOR-032 Formulario para las acciones correctivas

- b) En el caso de que el reclamo/queja pueda afectar los resultados de los ensayos se registrará como un trabajo no conforme, el cual será resuelto por medio de lo indicado en el procedimiento MSTD-PGO-111 Procedimiento para el control de trabajo de ensayo no conforme y registrado en el formulario MSTD-FOR-022 Registro y control de trabajo de ensayo no conforme
 - c) Una situación generada por el Laboratorio y que causa molestia al afectado o representado de las partes interesadas como puede ser, por ejemplo: atrasos, ruidos molestos, entre otros será registrado en el mismo formulario de quejas.
- 6.5.1 Una vez determinada la causa del reclamo se tomaran las acciones para resolver el reclamo el tipo de acción dependerá de lo visto anteriormente, posteriormente se hará un seguimiento de la queja y sus acciones y por último , se deberá validar y aprobar la resolución para informar al afectado o representante de la organización de lo resuelto dentro de los siguientes 10 días hábiles de iniciado el tratamiento del reclamo.
 - 6.5.2 El jefe de calidad deberá facilitar a quien presente el reclamo o queja los informes del progreso y el resultado del tratamiento de la queja o reclamo (finalización del proceso) ya sea via e-mail o por correo físico.
 - 6.5.3 MSTD es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas o reclamos.
 - 6.5.4 MSTD es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.
 - 6.5.5 De ser posible, el laboratorio notificara formalmente a través de una carta certificada a quien presenta la queja el cierre del tratamiento de la queja sean estas procedentes o no procedentes.
 - 6.5.6 Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben de realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja.
 - 6.5.7 Las investigaciones y decisiones se llevan a cabo de forma independiente e imparcial, sin distinguir entre distintas fuentes, no dando lugar a acciones discriminatorias.

Esquema tratamiento de quejas :



6.6 Registros.

6.6.1 Se deberán mantener los registros asociados producto de la recepción, validación, investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta:

- Reclamo. (recepción de la queja)
- Comunicaciones intermedias. (seguimiento y registro de las quejas)
- Acciones correctivas en caso de que correspondan.
- Resolución de trabajo de ensayo no conforme en caso de que corresponda.
- Resolución del reclamo.
- Comunicación formal de la resolución al afectado o representante de la organización.

7 REGISTROS

- 7.1 MSTD-FOR-020 Registro y análisis de reclamos.
- 7.2 MSTD-FOR-022 Registro y control de trabajo de ensayo no conforme
- 7.3 MTSD-FOR-032 Formulario para las acciones correctivas

8 ANEXOS

- 8.1 No Hay.

9 CONTROL DE CAMBIOS

9.1 Cambios respecto de la versión anterior:

- a) Se actualiza versión de la norma a Nch-ISO/NTC 17025 :2017
- b) En numeral 2.2 se modificó de MSTD-manual-100 a MSTD-Gestion-101.

9.2 Cambios respecto de la versión anterior:

- a) Se modifico documento en forma completa para adaptarse de mejor forma a la norma Nch-ISO/NTC 17025 :2017