

	QUEJAS			Código : LRR-P-RP-07
	Elaborado por : Jefe de Laboratorio	Revisado por : Asistente de Calidad Químico Analista	Aprobado por : Director de Laboratorio 	Versión original: 24.04.2000 Página : 1 de 2 Fecha : 06.11.2023 Versión : 10

1. Objetivo.

Establecer un procedimiento para recibir, validar, investigar, tomar acciones y dar respuesta a las quejas relacionadas con las actividades de ensayo del laboratorio de Recursos Renovables.

Colocar a disposición cuando cualquier parte interesada solicite la descripción del proceso de tratamiento de quejas, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades de ensayo del laboratorio de Recursos Renovables.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas relacionadas con las actividades de ensayo que el laboratorio es responsable.

3. Responsabilidades.

3.1 Jefe de Laboratorio-Encargada de Calidad o Director de Laboratorio

- Recepcionar la queja
- Notificar al cliente sobre el acuse de recibo de la queja.
- Revisar y validar si la queja está relacionada con las actividades de ensayo que el laboratorio es responsable.
- Dar respuesta si la queja aplica o no.
- Asignar responsables en el tratamiento de la queja una vez que ha sido validada como aplicable.
- Cuando sea posible, notificar formalmente al emisor el cierre del tratamiento de la queja.

3.2 Personal del sistema de gestión

- Investigar y registrar toda la información necesaria para resolver la queja.
- Revisar y aprobar los resultados que se comunicarán a quien presentó la queja. Este personal no debe estar involucrado en las actividades de laboratorio que originó la queja

4. Materiales.

- Formulario de quejas LRR-P-RP-07 (LRR20), versión vigente según control de registros

5. Descripción de la Actividad.

5.1 Se considerará como queja, aquella que tengan relación con las actividades de ensayo de las que el laboratorio es responsable y presentada por escrito.

5.2 El jefe de laboratorio o director de laboratorio serán los responsables de recepcionar la queja e iniciar el procedimiento.

5.3 El jefe de laboratorio o director de laboratorio deben asignar responsables en la gestión y tratamiento de la queja.

5.4 Para dejar registro de la queja se cuenta con el formulario LRR-P-RP-07(LRR20), el que estará disponible para quien lo solicite.

5.5 Se registran datos de quien presenta la queja: Nombre, fecha de presentación, datos de contacto.

5.6 Se registra una descripción de la queja.

5.7 Se registra nombre de la persona del laboratorio que recepciona la queja por escrito (jefe de laboratorio o director de laboratorio). De ser posible, el jefe de laboratorio o director de laboratorio efectuará el acuse de recibo de queja.

5.8 Se evalúa la queja para determinar si tiene relación con las actividades de ensayo del laboratorio, para ello, se analizará por el o los responsables de la investigación del tratamiento de la queja, los cuales deben concluir si aplica o no. Debiendo recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja, mediante registros que evidencien dicha queja.

Prohibida su reproducción sin la aprobación del Director de Laboratorio

	QUEJAS			Código : LRR-P-RP-07
	Elaborado por : Jefe de Laboratorio	Revisado por : Asistente de Calidad Químico Analista	Aprobado por : Director de Laboratorio 	Versión original: 24.04.2000 Página : 2 de 2 Fecha : 06.11.2023 Versión : 10

- 5.9 Una vez validada se confirma al emisor si la queja aplica o no. De aplicar se le informa además que se iniciará el proceso de tratamiento de la queja.
- 5.10 Se da inicio el proceso de tratamiento de la queja.
- 5.11 El responsable de la investigación debe recopilar, verificar y registrar toda la información necesaria para dar respuesta a la queja.
- 5.12 Con los resultados obtenidos se deben tomar las acciones para resolver la queja y para asegurar que las acciones tomadas son las adecuadas, están serán aprobadas por el jefe de laboratorio o por el director de laboratorio.
- 5.13 El informe del progreso en la investigación de la queja y el informe final que se comunique a quien presenta la queja será realizado o revisado y aprobado por personas no involucradas en las actividades de ensayo que originó la queja
- 5.14 Siempre que sea posible, se debe informar al cliente del progreso en la investigación de la queja.
- 5.15 Siempre que sea posible, el director de laboratorio notificará formalmente a quien presenta la queja del cierre del tratamiento de la queja.
- 5.16 El responsable de gestionar la queja deberá realizar seguimiento a la queja.
- 5.17 En la Revisión del Sistema de Gestión se revisarán las quejas recibidas.
- 5.18 En la página web del laboratorio <https://lrr.udec.cl> encontrará disponible el procedimiento de Quejas LRR-P-RP 07 y el formulario de tratamiento de quejas para cualquier parte interesada que lo solicite.

1. Referencias.

NCh-ISO/IEC 17025:2017