

Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Reclamos

1. Recepción, evaluación y validación de Quejas y Reclamos

El cliente o las otras partes pueden dar a conocer su queja o reclamo por escrito, correo electrónico, o vía telefónica, la cual debe registrarse en el **formato Atención de Quejas y Reclamos (WCL-GRQ-001)**. El encargado de recibir las quejas y registrarlas es el Coordinador de Laboratorio. Asimismo, el coordinador es el responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para la validación de la queja.

Nota: En el formato Cotizaciones (WCL-GRC-F01) se incluye una cláusula para que las quejas informadas sean copiadas al supervisor de laboratorio y al Gerente General, como medida de prevención de riesgo a la imparcialidad.

Una vez que la queja haya sido registrada, el gerente general, el coordinador y el supervisor deciden si dicha queja se relaciona con las actividades de las cuales el laboratorio es responsable. El laboratorio asume la responsabilidad de todas las decisiones a todos los niveles en este procedimiento.

2. Investigación y decisión sobre las Quejas y Reclamos

Si la queja es validada y declarada procedente, el coordinador reúne al personal involucrado en la queja, investigando las causas del problema y recopilando y verificando información, mediante las técnicas que el laboratorio considere pertinentes, pero que no afecten al cumplimiento de los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17025:2017, o documentación legal o normativa aplicable.

A partir de las conclusiones de la investigación, se toman decisiones a seguir acerca de lo obtenido en la investigación. Si es necesario aplicar acciones correctivas, se sigue el **Procedimiento Acciones Correctivas (WCL-GAC-001)**.

El tiempo límite para la investigación y decisión sobre quejas y reclamos, es de 5 días hábiles.

El coordinador de laboratorio y el supervisor de laboratorio se aseguran de que se toman las acciones apropiadas, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17025:2017 o documentación legal o normativa aplicable.

a. Seguimiento y registro de las Quejas y Reclamos

Las quejas y las acciones tomadas para resolverlas, se registran y se siguen en el **formato Atención de Quejas y Reclamos (WCL-GRQ-F01)**. El coordinador de laboratorio elabora este registro.

El tiempo máximo para implementar las acciones que corrigen la queja es de 30 días hábiles.

b. Consideraciones para quienes presenten quejas y/o reclamos

El laboratorio tiene las siguientes consideraciones con las personas, empresas, entidades gubernamentales u otros, que presenten quejas:

- El laboratorio confirma a quien presenta la queja o reclamo, la recepción y procedencia de la misma. Esta comunicación queda evidenciada mediante un correo electrónico, llamada, carta u otro medio de comunicación que sea capaz de ser evidenciado.
- Siempre que sea posible, y en caso lo solicite, el laboratorio informa a quien presenta la **queja o reclamo**: los informes de progreso y resultado del tratamiento de quejas o reclamos.
- Una descripción del proceso de tratamiento de quejas y reclamos se
- Los resultados que se comunican a quien presenta la queja o reclamo son revisados y aprobados por personal no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja o reclamo. Esto también puede ser realizado por personal externo.
- Siempre que sea posible, el laboratorio notifica formalmente a quien presenta la queja, el cierre de su tratamiento.
- Toda comunicación sobre el estado de quejas o reclamos se almacena como evidencia.