



1. Objetivo

Resolver quejas y apelaciones del sistema de gestión del Laboratorio de Ensayos y la Unidad de Muestreo del Centro EULA-Chile o por terceros no relacionados.

2. Alcance

Se aplicará a las quejas y apelaciones que afecten el Sistema de Gestión 17.025 y 17.020 realizados por clientes internos o terceros no relacionados.

3. Definiciones

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **Terceros no relacionados:** pueden ser clientes externos, proveedores, personas naturales o jurídicas relacionadas con nuestra institución.



4. Responsables

- Coordinador Asistencia Técnica
- Jefe Laboratorio
- Jefe Administrativo
- Encargado Unidad de Muestreo
- Coordinador Operativo
- Coordinador Sistemas de Gestión

5. Registros

Código	Registro	Lugar de Archivo	Tiempo
LEE-FOR-408-01	Formulario de Quejas	ATE, OQC, ADM y UME	5 años

DAB	RTK	SBM
Elaborado por: Supervisor de Calidad fecha: Noviembre 2002	Revisado por: Coordinador de Asistencia Técnica fecha: Abril, 2019	Aprobado por: Coordinador Sistemas de Gestión fecha: Abril, 2019

 Universidad de Concepción	QUEJAS y APELACIONES	
Código: LEE-PRO-408-01	Versión: 16	Página: 2 de 3

6. Referencias

- NCh-ISO 17025-vigente. Requisitos generales para la competencia de Laboratorios de ensayo y calibración
- NCh ISO 17.020 vigente
- LEE-PRO-409-01. Procedimiento de Trabajo No Conforme y Acciones Correctivas

7. Descripción

- **En cuanto a la recepción:** Toda persona del sistema de gestión que reciba una queja o apelación de cliente o inter área lo debe transferir vía mail a la Coordinadora de los Sistemas de Gestión de Calidad. Cuando se recibe una queja ésta debe ser respondida, independientemente si debe tratarla o no por la Coordinación de los Sistemas de Gestión. En toda cotización o propuesta que envíe la Coordinación de Asistencia Técnica al cliente deberá indicar que "cualquier queja o apelación debe ser dirigida a la Coordinación de los Sistemas de Gestión.
- Una vez recepcionada la queja o apelación, la Coordinadora de los Sistemas de Gestión pone en formato la queja del cliente utilizando el LEE-FOR-408-01 y lo envía por mail al área involucrada.
- **Proceso de validación e investigación de la queja o apelación:** El Encargado de área al cual se le cursó la queja es el responsable de recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja o apelación, debe investigar su causa y evaluar si amerita trabajo no conforme ejecutando las acciones indicadas en el Procedimiento de trabajo no conforme y acciones correctivas (LEE-PRO-409-01). El encargado de área le envía respuesta del reclamo al Coordinador de los Sistemas de Gestión. Se facilita a quien presente la queja o la apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- **Decisión:** La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.
- **Seguimiento:** El Coordinador de los Sistemas de Gestión realiza el seguimiento de la queja utilizando el LEE-FOR-408-01.
- **Finalización:** El Coordinador de los Sistemas de Gestión debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación con copia al Coordinador de Asistencia Técnica y Encargado de Documentos.



8. Modificaciones

Modificación	Fecha de Modificación
<p>Cambia a versión 12 con los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza pie de página - En el punto 6.- Referencias se agrega ISO 17.020 - Se agrega el punto 8.- Modificaciones 	09-03-17
<p>Cambia a versión 13</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cambia letra a Arial - Se cambia el tiempo de retención de 4 a 5 años - Se agrega las definiciones de Queja y Apelación - En la descripción del procedimiento se agrega: reclamos, quejas o apelaciones 	14-06-17
<p>Cambia a versión 14 porque se agrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cambia el Título del Procedimiento - Se describe mejor el proceso de recepción , validación , investigación de la queja o apelación y de decisión sobre la acciones a tomar para darles respuesta; - Se agrega que cuando se recibe una queja, ésta debe ser respondida, independientemente si debe tratarla o no. - Se agrega que se debe facilitar a quien presente la queja o la apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación - Se agrega que la decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación. - Se agrega que se debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien presente la queja o apelación. - Se cambia encabezado 	14-08-17
<p>Cambia a versión 15 porque se agrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se agrega el ítem seguimiento en la descripción - Se cambia el nombre del procedimiento (de Reclamo pasa a llamarse Queja) - Se elimina la definición de reclamo 	24-04-18
<p>Cambia a versión 16 porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se agrega al título la palabra Apelaciones y al objetivo la UME - Se cambia Encargado de Control de Documentos por Coordinador Operativo - Se mejora el Formulario asociado - Se elimina el FOR "Resumen de Reclamos" (LEE-FOR-408-02) - Se agrega en el primer párrafo de la Descripción: En toda cotización o propuesta que envíe la Coordinación de Asistencia Técnica al cliente deberá indicar que "cualquier queja o apelación debe ser dirigida a la Coordinación de los Sistemas de Gestión. 	11-07-2018
<p>No se registran cambios, sólo se subrayan los pasos a seguir</p>	08-04-19