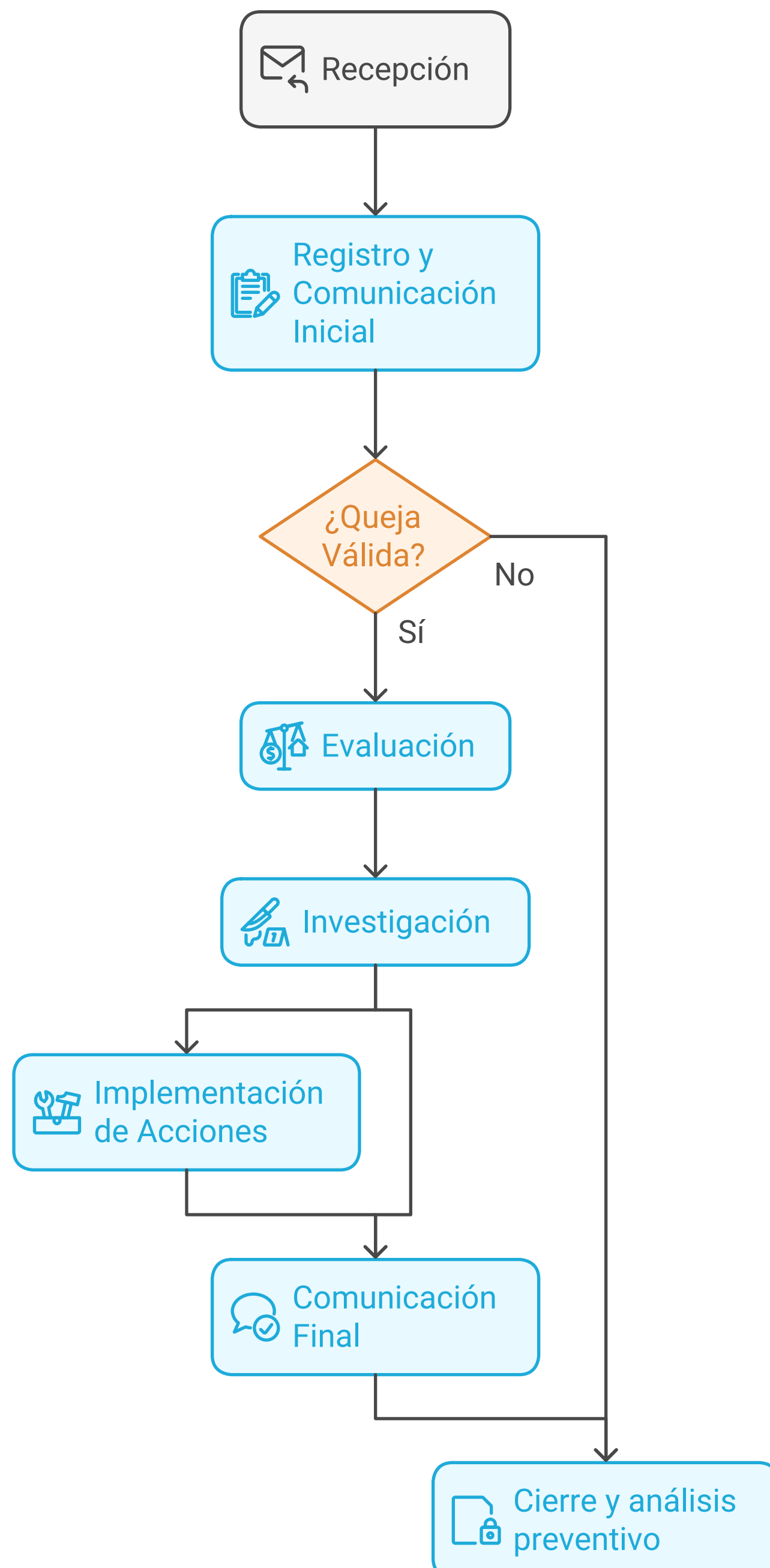


Proceso de Tratamiento de Quejas u observaciones de IIG



El presente documento es un extracto del GE-P01 Gestión estratégica y administrativa que describe el proceso de tratamiento de quejas u observaciones conforme a la norma ISO 17025 en su versión vigente, que establece los requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. La gestión adecuada de quejas u observaciones es fundamental para asegurar la calidad y la confianza en los resultados de IIG, así como para mejorar continuamente sus procesos. A continuación, se detallan los pasos y consideraciones necesarios para implementar un proceso efectivo:



1. Recepción por correo o página web

El primer paso en el proceso de tratamiento de quejas es la recepción de la misma. Las quejas pueden ser presentadas por clientes, personal interno o cualquier parte interesada. Es esencial establecer un canal claro y accesible para la recepción de quejas, que puede incluir formularios en línea, correos electrónicos o líneas telefónicas dedicadas. También son bienvenidas observaciones de mejora de cualquiera de nuestros procesos.

2. Registro y comunicación inicial

Una vez recibida la queja u observación, debe ser registrada de manera formal. Este registro debe incluir información relevante como la fecha de recepción, el nombre del reclamante, la descripción de la queja y cualquier otra información pertinente. Este registro es crucial para el seguimiento y análisis posterior de las quejas. En este proceso también se le estará enviando un breve comunicado al cliente o parte interesada por correo electrónico o whatsapp que interpuso la queja u observación, con el objetivo de confirmar el recibido de la misma. En esta comunicación inicial es importante informar a la parte interesada sobre las acciones inmediatas para resolver la queja u observación en caso de que aplique.

3. Evaluación

El siguiente paso es la evaluación de la queja u observación. Esto implica analizar la información proporcionada para determinar su validez y la gravedad del problema. Es importante involucrar al personal competente que pueda aportar su conocimiento técnico para evaluar la queja de manera objetiva. Se comunicará a la parte interesada cualquier tema relevante de este proceso vía correo electrónico o whatsapp.

4. Investigación

Si la queja u observación es considerada válida, se debe llevar a cabo una investigación exhaustiva. Esto puede incluir la revisión de registros, entrevistas con el personal involucrado y la realización de auditorías internas si es necesario. El objetivo de esta investigación es identificar la causa raíz de la queja y proponer acciones de mejora para resolverla.

5. Implementación de acciones

Una vez identificada la causa raíz, se deben implementar acciones para resolver el problema. Estas acciones deben ser documentadas y comunicadas a las partes interesadas. Es fundamental que las acciones sean efectivas y que se realice un seguimiento para asegurar que el problema no se repita.

6. Comunicación final

Es importante mantener una comunicación clara y abierta con el reclamante durante todo el proceso. Se debe informar al reclamante sobre el estado de su queja u observación, las acciones que se están tomando y los resultados de la investigación. Esto no solo ayuda a mantener la confianza del cliente, sino que también puede proporcionar información valiosa para futuras mejoras.

7. Cierre

Una vez que se han implementado las acciones y se ha verificado su efectividad, se puede proceder al cierre de la queja u observación. El cierre debe ser documentado y se debe notificar al reclamante sobre la resolución de su queja.

8. Análisis

Finalmente, es importante realizar un análisis periódico de las quejas u observaciones recibidas. Esto permite identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para la capacitación del personal. El análisis de quejas es una herramienta valiosa para la mejora continua del sistema de gestión de calidad del laboratorio.

Muchas gracias