

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	DGPSC 07
DIRECCION GENERAL DEL OBSERVATORIO DE AMENAZAS Y RECURSOS NATURALES / LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA	Pág. 1/5
PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL SISTEMA DE CALIDAD: RESOLUCION DE QUEJAS	Versión 05
Fecha de puesta en Vigencia	05/04/2024
Fecha Tentativa de Siguiete Revisión	Año 2028

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la atención, análisis y resolución de quejas de los usuarios del laboratorio.

2. ALCANCE

Aplica para las quejas que tengan relación con las actividades del laboratorio.

3. DEFINICIONES



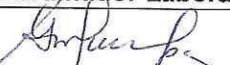
No Aplica.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Cuando un usuario del laboratorio, tiene una queja, la puede expresar o realizar por diferentes vías: por escrito, correo electrónico, teléfono, y/o personalmente. Registrándose en el formulario FDGPSC 07.01 Registro de Quejas, por cualquiera de los miembros del laboratorio, quienes deben codificar la queja, de la siguiente forma: La letra en mayúscula Q luego el correlativo a partir del 01 seguido de guion y los dígitos del año. El correlativo inicia cada año. Ejemplo: Q01-2015.

4.2 La Coordinación del Laboratorio es informada de la queja y verifica si está relacionada con las actividades de análisis del laboratorio o si corresponde a otro tipo de actividad, asimismo verifica o evalúa, si es una queja como tal, para decidir si procede o no. Se conformara un equipo para la resolución de la queja sin tomar en cuenta al personal donde se generó la queja. Si no procede, informa al cliente o usuario en forma escrita y registra en el formulario FDGPSC 07.01 Registro de Quejas.

4.3 Si procede la queja, se sigue lo especificado en el procedimiento de control de trabajo no conforme (DGPSC 09).

Elaborado por: Coordinador Laboratorio	Revisado por: Químico Analista	Aprobado por: Coordinador Laboratorio
 Morena de Cárcamo	 Daysi González	 Morena de Cárcamo

COPIA

CONTROLADO



4.4 Se informa, en un tiempo máximo de ocho días, al usuario que manifestó la queja, la resolución de la misma o que esta se encuentra en gestión, cuando aplique.

4.5 Se archivan los documentos generados por la queja.

El registro del tratamiento de la queja debe incluir: La descripción del proceso de recepción, la validación, la investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar en respuesta de la queja. Adicionalmente se debe archivar los trabajos no conformes y las acciones correctivas tomadas.

4.6 La coordinación del laboratorio junto al equipo para la resolución de la queja emiten la documentación que da respuesta a la queja, dejando constancia de la realización, revisión y aprobación en dicha documentación firmando las personas correspondientes. Se archiva la documentación del cierre de la queja debidamente firmada de recibido por parte del usuario.

Es conveniente aclarar que este tipo de procedimientos no deben servir para encontrar culpables de las fallas cometidas; sino para favorecer la resolución de las fallas, tomando como base estas quejas y sus resoluciones, se deberá tratar en la revisión por la dirección para establecer las acciones más adecuadas para el fortalecimiento del sistema.

5. FRECUENCIA

Cada vez que se presente una queja.

6. RESPONSABLE

Todo el personal del laboratorio.

7. REGISTROS

FDGPSC 07.01 Formulario Registro de Quejas

FDGPSC 06.01 Formulario de Control de Modificaciones de los Documentos y/o Formularios.

--- FIN DE DOCUMENTO ---

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES					FDGPSC 07.01
DIRECCION GENERAL DEL OBSERVATORIO DE AMENAZAS Y RECURSOS NATURALES LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA					Pág. 1/1
PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD FORMULARIO REGISTRO DE QUEJAS					Versión 02 19/02/2020
FECHA	USUARIO	CODIGO DE QUEJA	QUEJA	RECIBIDA POR	No de REGISTRO TNC*

*TNC: Trabajo No Conforme