




PROCEDIMIENTO GENERAL 06

Gestión de Quejas y/o Sugerencias

Versión: 02

Vigente desde: 1-noviembre-2019

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Página 2 de 4
		Vigente desde 01/11/2019
	PG06	Versión 02

1. OBJETIVO

Establecer una metodología que utiliza el LAL para el tratamiento de quejas y/o sugerencias recibidas de los clientes y/o cualquier otro interesado.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todas las sugerencias y/o quejas recibidas en el LAL, respecto de las tareas involucradas en el SGC.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Queja: Disconformidad manifestada de alguna acción o situación.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito de la norma aplicable, de los criterios y condiciones de acreditación o de los propios documentos de la entidad postulante, detectado como resultado de una queja o de la visita de evaluación o auditoría testigo.

Acción Correctiva (AC): Acción tomada para eliminar una causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

Acción Preventiva (AP): Es una acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RC: Responsable de Calidad.


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma IRAM - ISO/IEC 17025. Requisitos generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- PG07 - Procedimiento de No Conformidades.
- PG08 - Procedimiento de Control de los Registros.

5. ANEXOS

- ANEXO 10: PG06-REG10 - Registro de Quejas y/o Sugerencias.
- ANEXO 11: PG06-REG11 - Registro de Comunicación con el Interesado.

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Página 3 de 4
		Vigente desde 01/11/2019
	PG06	Versión 02

6. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad debe cumplir con este procedimiento, así como las personas descriptas en el punto 7 del presente documento.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Recepción de quejas

a) El ANEXO 10 se encuentra disponible para su descarga en la página web www.lal.cic.gba.gob.ar, en el campo "CONTACTO". También se encuentra disponible el PG06.

b) Las quejas son recibidas por, e-mail o personalmente, siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente la documentación escrita a los efectos de dar curso a la queja presentada. Se pone a disponibilidad el ANEXO 10.

c) El ANEXO 10 puede ser recibido por cualquier miembro del LAL, quien dejará asentado su nombre en el mismo. Una vez recibido y completo este campo se entregará al RC, quien le asigna un número y lo incorpora al registro de quejas y/o sugerencias.

d) Las quejas deben ser numeradas por el RC en el campo identificado como "Nº de Registro" con la codificación NN/XX, donde N es la numeración en orden secuencial y XX los últimos dos dígitos correspondientes al año.

e) En el seguimiento de quejas y/o sugerencias se utiliza únicamente el número de registro otorgado a efectos de proteger la identidad de las personas que las presentan y evitar discriminaciones.

f) Todas las quejas y/o sugerencias deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal interviniente.


7.2. Tratamiento de quejas

a) El RC analiza si genera o no una NC, en caso de no generarla, no se le da tratamiento y se realiza su justificación.

b) En caso de que la queja tenga como resultado la existencia de una NC, se procede conforme al Procedimiento de No Conformidades (PG07), citando en el campo correspondiente el Nº de No conformidad generado.

c) En función de la resolución propuesta, el RC y/o el Director del LAL, le comunicará al interesado la/s acción/es correctivas/preventivas si las hubiese a través de e-mail, junto con el Nº de NC creado (empleando el ANEXO 11), en un plazo máximo de 20 días hábiles. Esta

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Página 4 de 4
		Vigente desde 01/11/2019
	PG06	Versión 02

respuesta será guardada como copia anexándola al Registro de Gestión de Quejas y/o Sugerencias correspondiente (ANEXO 10).

d) Se realiza un seguimiento y cierre de acciones correctivas/preventivas según el PG07.

e) En la decisión adoptada para resolver una queja no intervendrá el personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la misma.

7.3. Registros

Todos los documentos pertinentes a quejas son gestionados de acuerdo al presente procedimiento y archivados por el RC en el LAL en orden secuencial y divididos por año en el lapso establecido en el PG08.

7.4. Acceso a los registros

Tiene acceso a los registros de quejas y/o sugerencias el personal que se detalla en el documento PG08. Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente procedimiento, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró	Agostina Petrozzino	14/10/19	
Controló	Agustín Pucheta	21/10/19	
Aprobó	Pablo Ixtaina	01/11/19	

COPIA NO CONTROLADA