	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE QUEJAS		
	CÓDIGO	PG 11	VERSIÓN	5
	ELABORO: C. Gutierrez	REVISO: J. Vargas	APROBO: J. Vargas	
	FECHA DE VIGENCIA	10-11-2022	PÁGINA	1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer una metodología uniforme para el tratamiento a las quejas y brindar un servicio que asegure el desempeño satisfactorio de las actividades realizadas por Lenor alimentando el Sistema de Gestión.

2. ALCANCE

Es aplicable a todas las áreas de la empresa que tienen relación directa con los clientes y los servicios que presta Lenor que originen quejas, reclamos, observaciones o sugerencias por parte del cliente, organismos oficiales y/o acreditación.

3. DEFINICIONES

Para establecer la diferencia entre los conceptos de queja, a continuación, se dan las Definiciones, tomadas de la Norma ISO/IEC 17000:2004 *Conformity- assessment — Vocabulary and general principals*.

3.1. Queja:

expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a un **Organismo de Evaluación de la Conformidad** o a un **Organismo de Acreditación**, relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta.

3.2. Apelación:

solicitud del proveedor del objeto sometido a una Evaluación de la Conformidad al **Organismo de Evaluación de la Conformidad** o al **Organismo de Acreditación** para reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.


3.3. Satisfacción del Cliente:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Definición tomada de la Norma 9000:2005 numeral 3.1.4.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh-ISO/IEC 17025:2017
- NCh-ISO/IEC 17065:2012
- Manual de Gestión Laboratorio MG-01
- Manual de Gestión OCP MG-02
- PG 07 Acciones correctivas y preventivas.

Este documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE QUEJAS		
	CÓDIGO	PG 11	VERSIÓN	5
	ELABORO: C. Gutierrez	REVISO: J. Vargas	APROBO: J. Vargas	
	FECHA DE VIGENCIA	10-11-2022	PÁGINA	2 de 3

5. DESARROLLO

5.1 Recepción de quejas

Todo el personal de Lenor puede recibir una queja o reclamo de parte de un cliente, y derivarlo al área de calidad al correo calidad.chile@lenorgroup.com, quien notificara al cliente del ingreso de su reclamo.

También pueden llegar desde la pagina web o directamente al correo calidad.chile@lenorgroup.com

El responsable de Calidad debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del Organismo o Laboratorio y de ser así, estas se deben tratar.

El responsable de calidad es responsable del tratamiento de los reclamos y estos se deben registrar en el **PG 11 FORM 01 “Recepción de Quejas”**.


La Gerencia de Calidad debe solicitar a la jefatura del área involucrada que recabe evidencias materiales y documentales que facilitan la determinación de las causas de la situación.

5.1.1 Proceso a seguir al recibir una queja

- a) Inmediatamente después de recibida una queja, el área de calidad en conjunto con el responsable de organismo o laboratorio debe confirmar si la queja se relaciona con sus actividades y si es así tratarlas.
- b) El responsable de calidad debe hacer acuse recibo de una queja formalmente por correo electrónico, teléfono o en forma presencial.
- c) Se debe reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja.
- d) La decisión que resuelve la queja se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación o ensayo relacionadas con la misma.
- e) Se debe proporcionar al reclamante una notificación formal sobre el resultado y finalización del proceso de reclamación siempre que sea posible.

5.2. Acciones correctivas

Este documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE QUEJAS		
	CÓDIGO	PG 11	VERSIÓN	5
	ELABORO: C. Gutierrez	REVISO: J. Vargas	APROBO: J. Vargas	
	FECHA DE VIGENCIA	10-11-2022	PÁGINA	3 de 3

Si del análisis de la queja resultare una no conformidad, esta debe ser tratada de acuerdo al procedimiento **PG 07 “Acciones Correctivas y preventivas”**, y realizar las acciones correctivas que amerite el caso.

5.3. Análisis de tendencias

El **Responsable de Calidad** debe analizar todas las quejas de clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas y presentarlas a la Gerencia General.

También se debe informar las quejas, reclamos y/o apelaciones en las revisiones por la dirección.

6. FORMULARIOS Y CONTROL DE REGISTROS

Código	Título	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
PG11 Form01	Recepción de quejas	Digital en carpeta de calidad	De acceso restringido	Por Código o nombre	8 años	Eliminar

7. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción del cambio
V1	noviembre 2018	Revisión general del documento
V2	Diciembre de 2021	Revisión general del documento. Cambio de encabezado y pie de página. Se incorpora la responsabilidad de responsable de calidad, se corrige el nombre del procedimiento PG 07 de Acciones correctivas a Acciones correctivas y preventivas.
V3	Febrero 2022	Se incorpora como documento de referencia el Manual de Gestión de OCP MG-02 normas NCh-ISO/IEC 17025:2017 y NCh-ISO/IEC 17065:2012
V4	Noviembre 2022	Se incorpora en punto 5.1 “También pueden llegar desde la pagina web o directamente al correo calidad.chile@lenorgroup.com”

Este documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada