

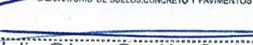
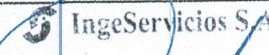
	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	1 de 8

QUEJAS

CÓDIGO: PRP-07

Revisión 03

2023

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Ing. Julio César Carrión Gutiérrez ING. CIVIL CIP: 235012 JEFE Y ESPECIALISTA DE CALIDAD JEFE DE CALIDAD	  Ing. Julio César Carrión Gutiérrez ING. CIVIL CIP: 235012 JEFE Y ESPECIALISTA DE CALIDAD JEFE DE CALIDAD	  Ing. Juan Armando Rosales Ing. Civil - CIP N. 215484 GERENTE GENERAL
Fecha: 14-08-2023	Fecha: 14-08-2023	Fecha: 14-08-2023

	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	2 de 8

CONTROL DE MODIFICACIONES

N° Revisión	Fecha	Realizado por:	
		Cargo	Nombre
Rev. 00	01-04-2021	Jefe de Calidad	Julio C. Carrión Gutierrez
Rev. 01	02-11-2022	Jefe de Calidad	Julio C. Carrión Gutierrez
Rev. 02	30-06-2023	Administrador	Duanne Y. Zevallos Ticona
Rev. 03	14-08-2023	Jefe de Calidad	Julio C. Carrión Gutierrez

	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	3 de 8

1. OBJETIVO

Describir las etapas que garantizan la gestión de las quejas.

2. ALCANCE

Se aplica para el tratamiento de las quejas en todas las etapas del proceso del servicio de ensayos.

3. DEFINICIONES

Las definiciones que no se encuentren descritas en el presente documento, se definen en las normas ISO 9000, NTP ISO/IEC 17000, NTP ISO/IEC 17025 y/o las directrices, procedimientos y criterios u otro tipo de documento publicadas por el INACAL-DA.

4. CONTENIDO

El presente procedimiento se debe encontrar disponible para todas las partes interesadas.

4.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

4.1.1. Las quejas pueden proceder de los clientes y otras partes interesadas, que incluya a usuarios de los informes de ensayos, tales como: Entidades del estado, organismos reguladores, empresas privadas, personas naturales, etc.

4.1.2. Dichas quejas serán registradas por. en el formato PRP-07-01R Quejas. Si la queja es originada por incumplimiento en las especificaciones deberá adjuntarse el sustento de la misma. Siempre que sea posible se debe acusar el recibo de la queja.

4.1.3. "(...)" El tratamiento de la queja cuando sea solicitada por "(...)" **el cliente** se indicará **el QR para el formulario de queja y su tratamiento** en el PRP-01-11R términos y condiciones del servicio (Ítem 10) , este documento es adjunto a la cotización de los servicios prestados por el laboratorio.

	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	4 de 8

Para partes interesadas que acudan de manera presencial al laboratorio se tendrá impreso en el laboratorio un QR el formulario de queja así como en en la página de Ingeservicios (redes sociales) se adjunta el link para el llenado del formulario PRP-07-02R Formularios de queja.

4.1.4. El cliente **y partes interesadas** tendrán conocimiento del proceso de atención de la queja vía correo electrónico. **Se ha identificado la lista de partes interesadas, que tiene como objetivo identificar a las diversas entidades y personas que tienen un interés directo o indirecto con el laboratorio de Ingeservicios. Ver Anexo 01.**

4.1.5. Cuando se evidencie la insatisfacción (valoración: insatisfecho o muy insatisfecho) del cliente por la evaluación de las encuestas, se procederá el registro de la evaluación como una queja.

4.1.6. Se debe definir el origen de la queja, pudiendo estar relacionada con:

a. LA GESTIÓN COMERCIAL

- Pedidos incompletos.
- Mala atención, u otros.

b. LA GESTIÓN TÉCNICA

- Errores relacionados con el informe de ensayo.
- Errores de digitación en nombre de la empresa.
- Errores de digitación del código de identificación.
- Errores de digitación de fecha.
- Errores de cálculo.
- En casos en los que el servicio no cumpla una o más de las especificaciones correspondientes, u otros.

	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	5 de 8

4.2. VALIDACIÓN DE LA QUEJA

4.2.1. El Gerente Técnico (para el área técnica y para el área administrativa), recopila y verifica toda la información necesaria para validar la queja (decidir si esta procede).

4.2.2. Si la conclusión de la queja es justificada, se le comunicará al cliente a través del correo electrónico proporcionado en el formato PRP-07-01R Quejas y se procederá a corregir el trabajo y los documentos emitidos. De no ser justificada la queja, se le comunicará al cliente indicando los motivos de dicha decisión.

4.2.3. Si la queja es justificada según la evaluación, se registrará la misma como una No Conformidad, para lo cual se procederá de acuerdo al procedimiento PRG-05 Acciones correctivas. Si el cliente lo solicita se debe facilitar el progreso del tratamiento de la queja.

4.3. INVESTIGACIÓN

La investigación está a cargo del Gerente Técnico según corresponda con la participación del personal que originó la queja. Se revisará toda la documentación relacionada a la queja para verificar si existen casos similares.

4.4. ACCIONES INMEDIATAS

4.4.1. El Gerente Técnico designará al personal encargado de ejecutar dichas acciones.

4.4.2. En el caso que por motivo de una queja requiera la necesidad de un cambio de informe, se emitirá un nuevo informe de ensayo, siendo unívocamente identificado y contendrá una referencia al original al que reemplaza.

4.4.3. En el caso de quejas relacionadas con respecto al aspecto administrativo el Gerente Técnico realiza las acciones necesarias para darle la mejor solución buscando siempre la satisfacción del cliente.

	QUEJAS	Código	PRP-07
		Rev.	03
		Página	6 de 8

4.4.4. En las revisiones por la dirección se proporcionará toda la información necesaria para evaluar las deficiencias y poder establecer sistemas de mejora en el sistema de gestión de la calidad implementado.

4.4.5. El personal de laboratorio que no está involucrado en el origen de la queja, notificará formalmente a quien presenta la queja, el resultado o cierre del tratamiento de la queja.

4.5. SEGUIMIENTO

4.5.1. Se debe realizar seguimiento del cumplimiento de las acciones tomadas para la resolución de las quejas, de modo que se efectúen en el plazo previsto.

4.5.2. Se debe comunicar el resultado de la queja al cliente; y archivar los reportes de las quejas con la evidencia de que el cliente ha sido informado sobre los resultados de las acciones tomadas.

5. RESPONSABLES

5.1. JEFE DE CALIDAD Y/O GERENTE TÉCNICO

Evaluación de la queja.

6. REFERENCIAS

- Norma NTP-ISO/IEC 17025. Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- DA-acr-06D. Directriz para la Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración.

7. FORMATOS

- PRP-07-01R Quejas.
- PRP-07-02R Formulario de queja.
- PRP-07-03R Flujograma del tratamiento de quejas



QUEJAS

Código

PRP-07

Rev.

03

Página

7 de 8

ANEXO 1

LISTA DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SGC

<u>GRUPO</u>	<u>PORTE INTERESADA</u>	<u>INTERES DE LA PARTE INTERESADA</u>	<u>INTERES DE LA ORGANIZACIÓN</u>	<u>COMO AFECTA AL SGC</u>	<u>MANEJO</u>
<u>Cientes</u>	<u>Ejecutores de Obras</u>	<u>Calidad, entregas oportunas, cumplimiento de requisitos pactados</u>	<u>Buena Imagen, Permanencia, Recordación</u>	<u>Quejas y Reclamos, por el no cumplimiento de ordenes de trabajo: Terminación del Contrato, Exigencia de mejora Continua</u>	<u>Comunicaciones constantes. Mejoramiento para brindar mejor calidad de servicio, Estudios de Satisfacción del Cliente</u>
	<u>Consultores de Obras</u>				
	<u>Entidades publicas</u>				
	<u>Estudiantes de Universidades</u>				
	<u>Personas independientes para obtención de licencia de construcción</u>				
<u>Proveedores</u>	<u>De equipos de laboratorio</u>	<u>Garantía de compra, Pago Oportuno, Compromiso a plazos definidos, facilidades de pago</u>	<u>Compra de suministros y calibración de equipos de manera oportuna y en los tiempos adecuados</u>	<u>La mala planificación de cualquier tipo de suministro acarrea entregas de Informes de resultado o estudios a destiempo</u>	<u>Establecer un sistema por medio de la creación de requisiciones de compra, para control de dichos pedidos</u>
	<u>De Insumos de Laboratorio</u>				
	<u>De Capacitaciones</u>				
	<u>De Sistemas Informáticos</u>				
	<u>Google</u>				
<u>Empresa</u>	<u>Software SGC</u>	<u>Mas rentabilidad u utilidad</u>	<u>Buen clima laboral, mejoramiento continuo, expansión de la empresa, aumento de clientes y usuarios</u>	<u>Sus deciones son obligatorias y de aplicación en la empresa</u>	<u>Mantener informados de los resultados de la empresa y el cumplimiento de planes y proyectos</u>
	<u>Centros de Investigación</u>				
	<u>Accionistas</u>				
	<u>Gerentes</u>				
	<u>Responsable de compras</u>				
		<u>Buena fuente de comunicación a los</u>	<u>Garantizar lugares adecuados y óptimos</u>	<u>Terminación de contratos a</u>	<u>Incentivo a los trabajadores con el fin de</u>



QUEJAS

Código	PRP-07
Rev.	03
Página	8 de 8

Competencia	Responsable de Calidad		procesos a realizar dentro del laboratorio	para el buen desarrollo de sus actividades laborales	empleados vinculados a la empresa de laboratorio	cumplir metas prestando un excelente servicio
	Laboratoristas					
Agentes Sociales	Otros Laboratorios dentro y fuera de la region		Mantenerse a la vanguardia de nuevas tecnologías especializadas en el área de laboratorio de suelos	Realizar cualquier tipo de estudio referente a obras civiles, garantizando calidad y servicio respecto a propuestas de otros laboratorios	Pérdida de clientes, al ver una mejor oferta en otra empresa de laboratorio	Búsqueda de clientes fuera de la zona y realizar estudios de posibilidades de abrir nuevas sucursales a nivel departamental garantizando servicio de calidad
	Vecinos Instituciones Ambientales		Mantener la calidad de vida, la seguridad, el acceso a servicios y comodidades, y el mantenimiento del entorno.	Crear una relación mutuamente beneficiosa que permita el éxito de la organización en armonía con las necesidades y expectativas de agentes sociales.	Quejas y Reclamos, por el no cumplimiento de mantener el entorno cercano al laboratorio	Buena relación y comunicación
Otros	Entidades Legales		Garantizar que el organismo cumpla su función de manera justa, efectiva y en línea con los intereses públicos y privados involucrados.	Asegurarnos que cumplamos nuestra función y operemos con altos estándares de calidad y competencia técnica.	Suspensión por no cumplir con los requisitos y estándares establecidos	Las operaciones del laboratorio cumplen con los requisitos legales y normativos
	Organismos de control		Establecer normas y procesos de acreditación pueden estar interesados en que el organismo de control cumpla			