

	<b>Título:</b> <b>Procedimiento administrativo para la atención de quejas</b>					<b>Código</b> CAM-PA-005
	<b>Cambios</b>	<b>Revisado por</b> Encargado de calidad	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Aprobado por</b> Gerente General	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Versión</b> 06

## 1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el tratamiento y solución de quejas recibidas en CAMÉRICA S.A.

## 2. Propósito

Proporcionar una guía para lograr que las quejas recibidas en CAMÉRICA S.A., se conviertan en oportunidades de mejora.

## 3. Alcance.

Este procedimiento se aplica para todas las quejas o reclamos por parte de los clientes u otras identidades dirigidas a CAMÉRICA S.A.

## 4. Responsabilidad

Todo el personal de CAMÉRICA S.A tiene la responsabilidad de reportar cualquier queja por parte del cliente.

Encargado de Calidad es el responsable de evaluar las quejas y gestionar el tratamiento según el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas. Además, es quien evalúa la eficacia de la acción tomada y registra cada una de las quejas en el registro "R01-CAM-PA-005 Lista de quejas de clientes".

## 5. Definiciones.

**5.1. Queja:** manifestación de los clientes u organismos de la no conformidad de un trabajo, u observaciones que pueden considerarse como oportunidades de mejora.

<b>Elaborado por:</b> Luis Alfonso Abarca Camacho	<b>Fecha:</b> 20210120	<b>Firma:</b>
--	---------------------------	---------------

	<b>Título:</b> <b>Procedimiento administrativo para la atención de quejas</b>					<b>Código</b> CAM-PA-005
	<b>Cambios</b>	<b>Revisado por</b> Encargado de calidad	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Aprobado por</b> Gerente General	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Versión</b> 06

## 6. Procedimiento.

### 6.1. Registro y Evaluación.

**6.1.1.** Las quejas pueden ingresar al laboratorio por teléfono, fax o correo electrónico y pueden estar dirigidas a cualquier colaborador de CAMÉRICA S.A.

**6.1.2.** La codificación corresponde a las tres primeras letras de CAMÉRICA, CAM, seguidas por un guión, luego por las letras QC, otro guion, por un número consecutivo iniciando en 001.

**6.1.3** La persona de CAMÉRICA S.A. que reciba la queja deberá llenar el registro “**R02-CAM-PA-005 Registro de quejas**”, y entregarlo al Encargado de Calidad, quien le dará el tratamiento adecuado.

### 6.2. Tratamiento

**6.2.1.** El Encargado de Calidad, será el responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

**6.2.2.** El Encargado de Calidad, junto con el Gerente Técnico (si la queja es de índole técnico), deberá establecer si la queja procede y si requiere un plan de acción correctiva o preventiva según el procedimiento “**CAM-PA-006 Procedimiento administrativo de acciones correctivas y preventivas**” e indicar al cliente el levantamiento del plan de acción.

**6.2.3.** Los criterios básicos que se aplican para la evaluación de la queja y para establecer si procede un plan de acción correctiva o preventiva son: implicaciones en a satisfacción, impacto, probabilidad de ocurrencia y oportunidades de mejora.

**6.2.4.** CAMÉRICA responde las quejas de sus clientes u otros organismos por vía telefónica, personalmente, carta o correo electrónico.

**6.2.5.** El Encargado de Calidad es el responsable de comunicar a la persona que presenta la queja el tratamiento dado por el laboratorio.

**6.2.6.** CAMÉRICA S.A. debe asegurarse que las quejas deben ser realizadas, revisadas y aprobadas por algún personal no involucrado en la actividad del laboratorio en donde se origino la queja.

<b>Elaborado por:</b> Luis Alfonso Abarca Camacho	<b>Fecha:</b> 20210120	<b>Firma:</b>
--	---------------------------	---------------

	<b>Título:</b> <b>Procedimiento administrativo para la atención de quejas</b>					<b>Código</b> CAM-PA-005
	<b>Cambios</b>	<b>Revisado por</b> Encargado de calidad	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Aprobado por</b> Gerente General	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Versión</b> 06

**6.2.7.** El Encargado de Calidad es el responsable de comunicar formalmente a la persona que presenta la queja el cierre del tratamiento que se le dio a la queja.

**6.2.8.** El Encargado de Calidad deberá guardar en el archivo correspondiente el registro “**R02-CAM-PA-005 Registro de quejas**” y copia de la respuesta al cliente.

### **6.3. Estadísticas.**

**6.3.1.** El Encargado de Calidad deberá registrar cada una de las quejas en el registro “**R01-CAM-PA-005 Lista de quejas**”.

**6.3.2.** El registro “**R01-CAM-PA-005 Lista de quejas**” deberá ser revisado por lo menos una vez al año durante la revisión de la gerencia, donde se analizará la cantidad de quejas, frecuencia y procedencia.

### **7. Registros de referencia**

**7.1.** “**R01-CAM-PA-005 Lista de quejas**”

**7.2.** “**R02-CAM-PA-005 Registro de quejas**”

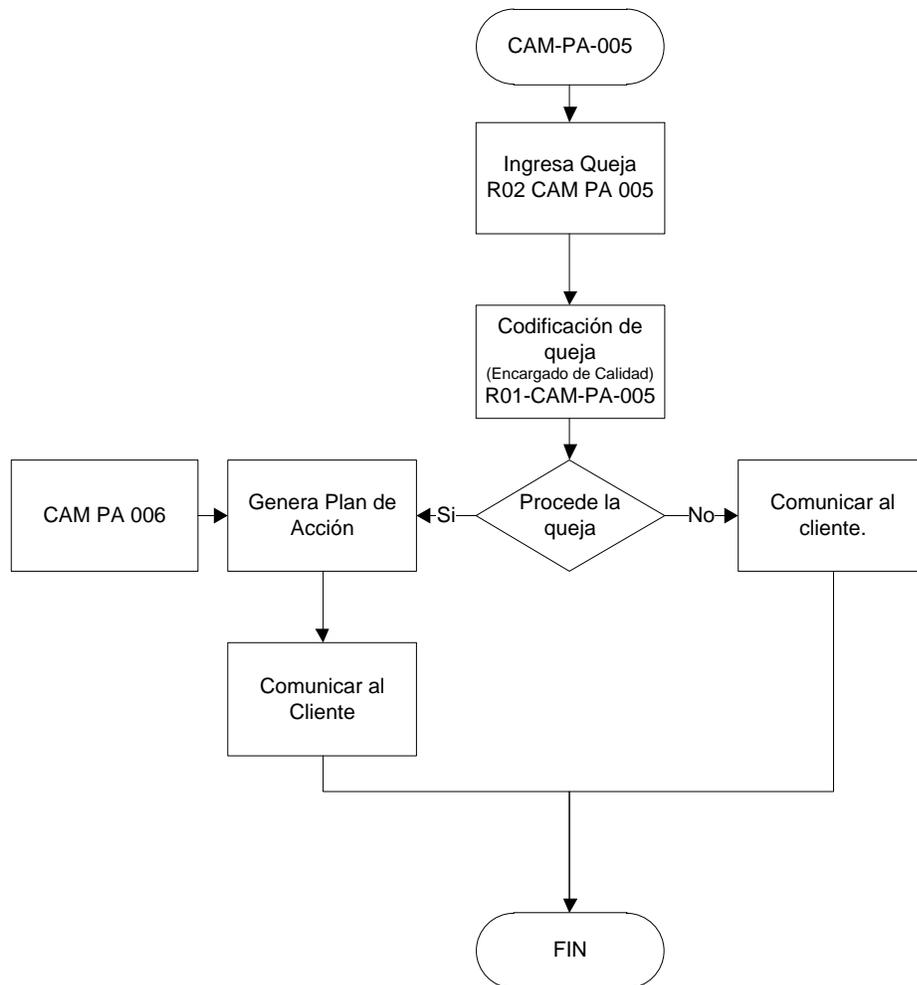
### **8. Documentos de referencia**

**8.1.** “**CAM-PA-006 Procedimiento administrativo para acciones correctivas y preventivas**”.

<b>Elaborado por:</b> Luis Alfonso Abarca Camacho	<b>Fecha:</b> 20210120	<b>Firma:</b>
--	---------------------------	---------------

	<b>Título:</b> <b>Procedimiento administrativo para la atención de quejas</b>					<b>Código</b> CAM-PA-005
	<b>Cambios</b>	<b>Revisado por</b> Encargado de calidad	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Aprobado por</b> Gerente General	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Versión</b> 06

## 9. Diagrama de Flujo



<b>Elaborado por:</b> Luis Alfonso Abarca Camacho	<b>Fecha:</b> 20210120	<b>Firma:</b>
--	---------------------------	---------------



	<b>Título:</b> <b>Procedimiento administrativo para la atención de quejas</b>					<b>Código</b> CAM-PA-005
	<b>Cambios</b>	<b>Revisado por</b> Encargado de calidad	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Aprobado por</b> Gerente General	<b>Fecha</b> 20210120	<b>Versión</b> 06

	<b>Registro de quejas</b>	<b>Código</b> R02-CAM-PA-005	
		<b>Versión</b> 04	<b>Fecha de aprobación</b> 20130509

**Código de la queja:** \_\_\_\_\_

**1. Datos generales**

Fecha:	
Empresa:	
Persona que formula la queja:	

**2. Descripción**

**3. Medio por el cual se recibe la queja**

Teléfono       Correo electrónico       Personal   
 FAX                       Otro

¿se adjunta evidencia?                      SI       NO

**4. Personalizado**

Impacto                      ALTO                       MEDIO                       BAJO   
 Prioridad                      ALTA                       MEDIA                       BAJA

**5. ¿Se considera no conformidad o potencial fuente de no conformidad?**

SI       Código de hallazgo de no conformidad: \_\_\_\_\_  
 NO       Justificar:

**6. Reporte a**

Fecha	Medio	Nombre	Puesto

\_\_\_\_\_ Firma

<b>Elaborado por:</b> Luis Alfonso Abarca Camacho	<b>Fecha:</b> 20210120	<b>Firma:</b>
--	---------------------------	---------------