



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Código: GCA-P-06  
Versión: 03  
Vigente desde: 2021-06-30

Página: 1 de 4

### 1. OBJETIVO:

Describir la metodología para recepción, evaluación y toma de decisiones con respecto a las quejas manifestadas a VALMET por las partes interesadas.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todas las quejas recibidas, relacionadas con los servicios ofrecidos por VALMET.

### 3. DEFINICIONES:

- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas

### 4. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

VALMET será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

Para las quejas recibidas, se deberán recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la misma.

La caracterización detallada del proceso de quejas, se encuentra registrada en el formato GCA-F-03 Caracterización de los Procesos.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Código: GCA-P-06  
 Versión: 03  
 Vigente desde: 2021-06-30

Página: 2 de 4

### 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Entrada	Diagrama de flujo	Descripción	Responsable	Salidas Registros/ Documentos
Queja manifestada	<pre> graph TD   INICIO([INICIO]) --&gt; A[Recepción de la queja y acuse de recibido]   A --&gt; B[Documentación de la queja en formato GCA-F-09]   B --&gt; C[Revisión de la queja]   </pre>	<p><b>1. Recepción de la Queja:</b></p> <p>Las quejas podrán ser recibidas por cualquier colaborador a través de correo electrónico, comunicación en físico, verbal, telefónicamente, etc.</p> <p>Todas las quejas recibidas deberán ser direccionadas al área de Gestión de Calidad para la documentación de las mismas y la coordinación del tratamiento correspondiente.</p> <p>El Director de Calidad deberá dar acuse de recibido vía correo electrónico al cliente o parte interesada de las quejas presentadas.</p>	<p>Persona que recibe la queja</p> <p>Director de Calidad</p>	<p>Comunicaciones físicas o vía correo electrónico</p> <p>Formato tratamiento de quejas GCA-F-09</p>
Queja manifestada	<pre> graph TD   C[Revisión de la queja] --&gt; D{¿Procede?}   D -- NO --&gt; E((1))   D -- SI --&gt; F[Informar al proceso involucrado]   </pre>	<p><b>2. Documentación de Queja:</b></p> <p>Las quejas recibidas deberán documentarse en el formato GCA-F-09 diseñado para tal fin, y se les asignará un número de consecutivo que facilite su seguimiento.</p>	<p>Director de Calidad</p>	<p>Formato tratamiento de quejas GCA-F-09</p>
Queja manifestada	<pre> graph TD   E((1)) --&gt; G[Informar al proceso involucrado]   G --&gt; H[Realizar investigación de la queja]   H --&gt; I{{A}}   </pre>	<p><b>3. Tratamiento:</b></p> <p>Se deberá revisar la queja recibida para confirmar si se relaciona con las actividades y/o servicios de VALMET y determinar si ésta procede o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso que la queja <u>no proceda</u>, se le informará al solicitante y terminará el proceso.</li> <li>- En caso que la queja proceda, se deberá informar al proceso involucrado para realizar en conjunto con el Director de Calidad la investigación correspondiente dentro del plazo de máximo 7 días hábiles.</li> </ul> <p>Sí la queja o reclamo es de fácil análisis, es decir, que no requiera un estudio de causa, se deberán establecer las acciones inmediatas, relacionando las mismas en el</p>	<p>Director de Calidad</p>	<p>Formato tratamiento de quejas GCA-F-09</p>



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Código: GCA-P-06  
Versión: 03  
Vigente desde: 2021-06-30

Página: 3 de 4

		<p>formato de "Tratamiento de quejas" GCA-F-09.</p> <p>Si se deben establecer acciones correctivas y/o de mejora, estas acciones deberán ser implementadas de acuerdo con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para no conformidades GCA-P-02.</li> <li>- Procedimiento de oportunidades de mejora GCA-P-03</li> </ul> <p>La respuesta y las acciones establecidas serán revisadas y aprobadas por personal no involucrado en las actividades que originaron la queja antes de ser informadas al cliente.</p>		
Solución planteada	<p style="text-align: center;">SI</p>	<p><b>4. Respuesta:</b></p> <p>En un plazo de máximo 7 días hábiles, el Director de Calidad deberá informar al cliente una respuesta, ya sea definitiva o preliminar sobre las acciones tomadas y/o a tomar (acciones correctivas y de mejora).</p> <p>Si el tratamiento implica un tiempo mayor a 7 días hábiles, esto debe ser informado al cliente o parte que presentó la queja y se le debe retroalimentar sobre el progreso del mismo.</p> <p>Una vez se de cierre al tratamiento de la queja, se deberá notificar formalmente a quien presentó la queja.</p>	Director de Calidad	Notificación para el cliente
Acciones tomadas		<p><b>5. Seguimiento al tratamiento:</b></p> <p>El Director de Calidad o el designado por éste, deberán realizar seguimiento sobre el cierre adecuado del tratamiento de las quejas. Esto se realizará a través de correos o llamadas al cliente o la parte interesada, verificando el grado de satisfacción frente a las acciones tomadas.</p> <p>Mensualmente, el Director de Calidad revisará los registros de las quejas recibidas, con el fin de analizar los problemas más frecuentes presentados y tomar acciones pertinentes en pro de la mejora continua.</p>	Director de Calidad o designado para el seguimiento	Formato tratamiento de quejas GCA-F-09

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b>	<b>Código: GCA-P-06</b> <b>Versión: 03</b> <b>Vigente desde: 2021-06-30</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>

**6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

- Formato tratamiento de quejas GCA-F-09
- Procedimiento para no conformidades GCA-P-02
- Procedimiento de oportunidades de mejora GCA-P-03
- Caracterización de los Procesos GCA-F-03.



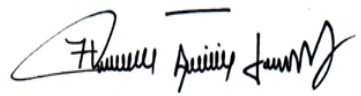
**7. REFERENCIAS:**

- ISO/IEC 17025:2017: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

**8. CONTROL DE ACTUALIZACIONES:**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
0	2017-07-03	Creación del procedimiento.
01	2018-04-02	Actualización del procedimiento conforme a la versión vigente de la norma ISO/IEC 17025:2017.
02	2021-03-05	Se indica en el procedimiento que se complementa la documentación del proceso de quejas con la correspondiente caracterización realizada.
03	2021-06-30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el numeral 4. Generalidades del procedimiento: se agrega último párrafo referente a la caracterización del proceso de quejas.</li> <li>- En el numeral 5. Descripción de las actividades: En el ítem 3 y 4 del, se excluye lo referente a acciones preventivas.</li> <li>- Numeral 6. Documentos relacionados: se incluye el formato GCA-F-03.</li> </ul>

**9. CONTROL DE APROBACIÓN:**

Revisó:		Aprobó:
 <b>YEISON CAMILO MALPICA</b> Gerente de Proyectos	 <b>VICTOR A. BALLESTEROS</b> Director de Laboratorio	 <b>HOMAR LÓPEZ QUINTERO</b> Gerente General

**10. ANEXOS:**

No aplica.