

	Organismo de Investigación y Asistencia Tecnológica Quejas	Código: PRO-OIAT-10 Página: 1 de 2 Versión: 04
---	--	--

1 OBJETO

Establecer los pasos a seguir para la resolución de quejas de clientes internos, externos, otros recibidas y que corresponden a los departamentos del OIAT.

2 ALCANCE

Quejas y encuesta de satisfacción recibidas relacionadas a los laboratorios de los departamentos del OIAT.

3 REFERENCIAS NORMATIVAS

NP-ISO/IEC 17025:2018 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

4 DEFINICIONES

4.1 Quejas: Disconformidad o desvíos de las políticas, procedimientos del Sistema de Gestión, de las operaciones técnicas y de acuerdos con el cliente.

4.2 Encuesta de satisfacción: Estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del cliente.

4.3 Clientes internos: Dirección General, Direcciones y Organismos del INTN y otras dependencias del OIAT.

4.4 Clientes Externos: Organismos del estado, empresas privadas y particulares (ciudadanía en general).

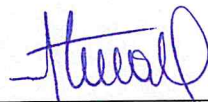
4.5 Otros: persona, organismo reglamentario que presenta una queja de fuente diferente del cliente.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Dirección del OIAT: Revisa, aprueba y asegura el cumplimiento del procedimiento.

5.2 CSGO: elabora este documento y asegura el cumplimiento del procedimiento.

5.3 Atención al cliente/secretaría general/jefatura de departamento/CSGO:
Recepcionan las quejas, encuesta de satisfacción y deriva al departamento o área correspondiente.

			2016-06-19.
Elaborado por: MABEL MORINIGO	Revisado por: ALCIRA ORLANDINI	Aprobado por: ALCIRA ORLANDINI	Fecha de entrada en vigencia

5.4 Dirección OIAT/CSGO/jefe de Dpto./personal asignado: Evaluar las quejas, definir la implicancia de estos y definir las acciones correctivas requeridas, ya sean inmediatas y a largo plazo, dar respuesta, supervisar, tomar las acciones correctivas evaluar la efectividad de estas. Dar cierre a la queja presentada y archivarlos documentos relacionados.

6 DESARROLLO

[4.2.3]El laboratorio tiene como política proteger la información confidencial y los derechos de propiedad de sus clientes, incluso la información almacenada o transmitida electrónicamente, para esto se firma un compromiso de confidencialidad por todo el personal del organismo.

6.1 [7.9] Recepción y registro de la queja.

Las quejas pueden ser presentadas por escrito o enviadas por correo electrónico completando el FOR-OIAT-13 Encuestas de satisfacción en el apartado Quejas y reclamos

Pueden ser recepcionadas por otros medios: verbal, telefónico, nota, correo electrónico, etc., siempre que el responsable de la queja se identifique plenamente. Para estos casos la persona que recibe la queja debe completar el FOR-OIAT-13.

La CSGO/personal designado recepciona y registra la queja en el FOR-OIAT-12 Recepción de quejas y entrega de respuestas.

6.2 Tratamiento de la queja.

La CSGO con la Jefatura de departamento analizan la queja presentada y realizan la validación de esta teniendo en cuenta toda la información necesaria y completando el FOR-OIAT-12.

Si la queja no se considera valida, se informará al cliente en caso de ser necesario y se dará por terminado el proceso.

Si la queja se considera valida y amerita una acción correctiva se procede teniendo en cuenta el procedimiento PRO-OIAT-13 Acciones correctivas y los registros correspondientes.

Los resultados del tratamiento de la queja que se comunica al cliente se revisan y aprueban por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que origina la queja y se registra en el FOR-OIAT-12.

Siempre que sea posible, se comunica para informar al cliente la recepción de la queja, el progreso, el resultado y cierre del tratamiento de quejas.

6.3 Encuesta de satisfacción

A fin de cumplir con la política y objetivos de calidad, los laboratorios realizan un seguimiento a sus clientes a fin de obtener información de retorno, tanto positiva como negativa a través del FOR-OIAT-13 Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son evaluadas al menos una vez al año o cuando surja necesidad completando el FOR-OIAT-60 Evaluación de encuestas

*** **