



MANUAL DE CALIDAD

CAPÍTULO 8: QUEJAS

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 1 de 8
REEMPLAZA A: LVX/MC/08-08		DEL: 2021-03-12	
Elaborado por:  Natalí Díaz (DC/DT)	Revisado por:  Tatiana Montes (GG/JL)	Aprobado por:  Tatiana Montes (GG/JL)	
Fecha: 2022-07-28	Fecha: 2022-07-29	Fecha: 2022-08-05	

Los siguientes puestos de trabajo tendrán acceso a la versión electrónica de este documento:

Puesto de trabajo	Firma	Fecha	Copia N°.

CAPÍTULO 8:

QUEJAS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. GENERAL
5. DESCRIPCIÓN

- 5.1 Política
- 5.2 Procedimiento
 - 5.2.1 Recepción
 - 5.2.2 Tramitación
 - 5.2.3 Registros

6. ANEXOS

Anexo I: Diagrama de flujo del trámite de quejas.

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 2 de 8
--------------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para el tratamiento de las quejas que pudieran surgir como consecuencia de las actividades que realiza **LIVEXLAB**.

2. ALCANCE

Lo previsto en este capítulo será de aplicación a todas las quejas que reciba **LIVEXLAB**, por consecuencia de trabajos no conformes o por los resultados de dichos trabajos que no satisface la solicitud del cliente o cualquier aspecto que genere insatisfacción de las partes interesadas.

3. REFERENCIAS

- DE-LVX-003: NORMA NTE-INEN ISO/IEC 17025, Edición vigente. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- DE-LVX-002: SAE GA01, Revisión vigente: Criterios generales Acreditación de laboratorios de ensayos y calibración según Norma NTE-INEN ISO/IEC 17025, Edición vigente.
- DE-LVX-005: SAE CR EA01, Revisión vigente: Criterios específicos Acreditación de laboratorios que realizan ensayos microbiológicos.
- DE-LVX-004: NT-56, Revisión vigente. Laboratorio de ensayos en el ámbito de la Sanidad animal: Directrices para la acreditación.

4. GENERAL

Queja:

Disconformidad que puede presentar el *una persona u organización* cuando el servicio prestado por el Laboratorio no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Política

Será política de **LIVEXLAB**, aceptar todas las quejas de cualquiera de las partes interesadas y, poner en conocimiento de todo el personal involucrado a fin de analizar las causas, establecer si la queja es o no justificada y dar la respuesta pertinente al emisor de la queja. .

5.2 Procedimiento

LIVEXLAB, detalla a continuación su procedimiento para resolver las quejas, que luego de comprobada si en efecto es real (procedente), sirva como prueba para

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 3 de 8
-------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

ejecutar acciones que resuelvan y aclaren dicha queja. Este procedimiento estará disponible para cuando cualquiera de las partes interesadas lo solicite

5.2.1 Recepción

Cualquier persona del laboratorio podrá recepcionar las quejas, y enviará o comunicará al DC las mismas.

Las quejas podrán ser:

- *Verbales: queja directamente con una persona del laboratorio, llamada telefónica, video llamada.*
- *Escritas: mediante un e-mail, mensajes de texto, WhatsApp, redes sociales y página web. Para reportar a través de la página web la persona interesada tendrá que ingresar a la página web www.livex.com.ec, sección contactos, debe proceder a llenar el formulario en línea "Formulario de reporte de quejas", Una vez llenada la información requerida seleccionar enviar. A continuación, recibirá un mensaje que dice lo siguiente "Su queja ha sido enviada, la misma será analizada y pronto le responderemos."*

La RP/AC recibirá una notificación de correo electrónico por cada formulario de reporte de quejas en línea enviado por la persona interesada, esta notificación llegará al correo sbravo@livex.com.ec

El personal que recibe las quejas verbales o escritas deberá direccionar al DC, las mismas. El DC, documentará y comunicará la queja a la dirección técnica, para su respectivo análisis, en la "Hoja de Queja" (formato LVX/FOR/MC0801), la cual debe contener:

- Datos del reclamante.
- Fecha.
- Descripción de la queja.
- Firma de la persona que recibe.
- Actividad afectada del sistema.

Será responsabilidad del DC codificar la "Hoja de Queja" empleando la siguiente sistemática:

Q-XXYYY

Donde:

Q: letra correspondiente a la palabra Queja.

XX: las dos últimas cifras del año en curso.

YYY: número correlativo de la queja empezando desde 001.

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 4 de 8
-------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

5.2.2 Tramitación

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son las siguientes:

I) Evaluación de la queja *por medio de la dirección técnica*, con el fin de determinar si es procedente o no. En caso negativo, se comunica la decisión al remitente de la queja por escrito con explicación razonada y se archiva, *todo esto quedará registrado en el LVX/FOR/MC0801 "Registro de quejas" juntamente con las evidencias necesarias de porque no es procedente la queja*. En caso positivo, se continúa con las siguientes acciones.

II) El DC, emitirá un informe de No Conformidad, *donde se realizará la evaluación (análisis de causas, causa raíz, acciones correctivas propuestas), la implantación y seguimiento, verificación y cierre de la no conformidad, el tratamiento de la No conformidad está descrito más extensamente en el capítulo (11) de Acciones Correctivas del Manual de Calidad*

III) Si el cliente ha decidido que sea otra vez el Laboratorio quien analice la muestra confirmatoria (siempre y cuando la misma esté dentro del tiempo de almacenamiento temporal definido acuerdo con las disposiciones del capítulo (21) de manejo de objetos de ensayo del MC), el laboratorio realizará otra vez el ensayo,

IV) *Si la dirección técnica*, lo estiman oportuno, se iniciarán los trámites para realizar una verificación (o auditoría extraordinaria, si el caso así lo amerita) a las partes del Sistema de Gestión de la Calidad afectadas.

V) Cuando sea posible, el JL, DC o DT informarán al remitente de la queja *la recepción de la misma y los resultados del tratamiento de la queja y de las Acciones Correctivas propuestas para resolver el problema*. Si la queja afectara a ensayos ya finalizados y se haya remitido al cliente, *se emitirá el "Suplemento del informe de resultados", la forma de elaborar el informe de resultados está descrito en el capítulo (23) de Informes de Resultados*.

VI) *Cuando sea posible se comunicará de manera escrita por cualquier medio a la persona que presenta la queja el cierre de la misma,*

NOTA: *La persona que revise, apruebe y comunique los resultados parciales o de cierre de la queja deberá ser una persona diferente a la que originó la queja, pudiendo ser el JL, DT o el DC. En caso de que el DC originó la queja el JL o DT realizará la revisión, aprobación y comunicación y viceversa para cualquiera de los tres JL, DC, DT.*

En el anexo I se presenta un diagrama de flujo de la tramitación de las quejas junto con el cuadro de los responsables de las actividades de tramitación.

CAPÍTULO 8: QUEJAS

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 5 de 8
--------------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

5.2.3 Registros

En cualquier caso, todas y cada una de las quejas (sean aceptadas como tales o no) recibidas en el **LIVEXLAB**, estarán debidamente documentadas en el formato correspondiente LVX/FOR/MC0801 y archivadas conjuntamente y de forma secuencial por el DC.

6. ANEXOS

6.1 Diagrama de flujo del trámite de quejas y responsables

CAPÍTULO 8: QUEJAS

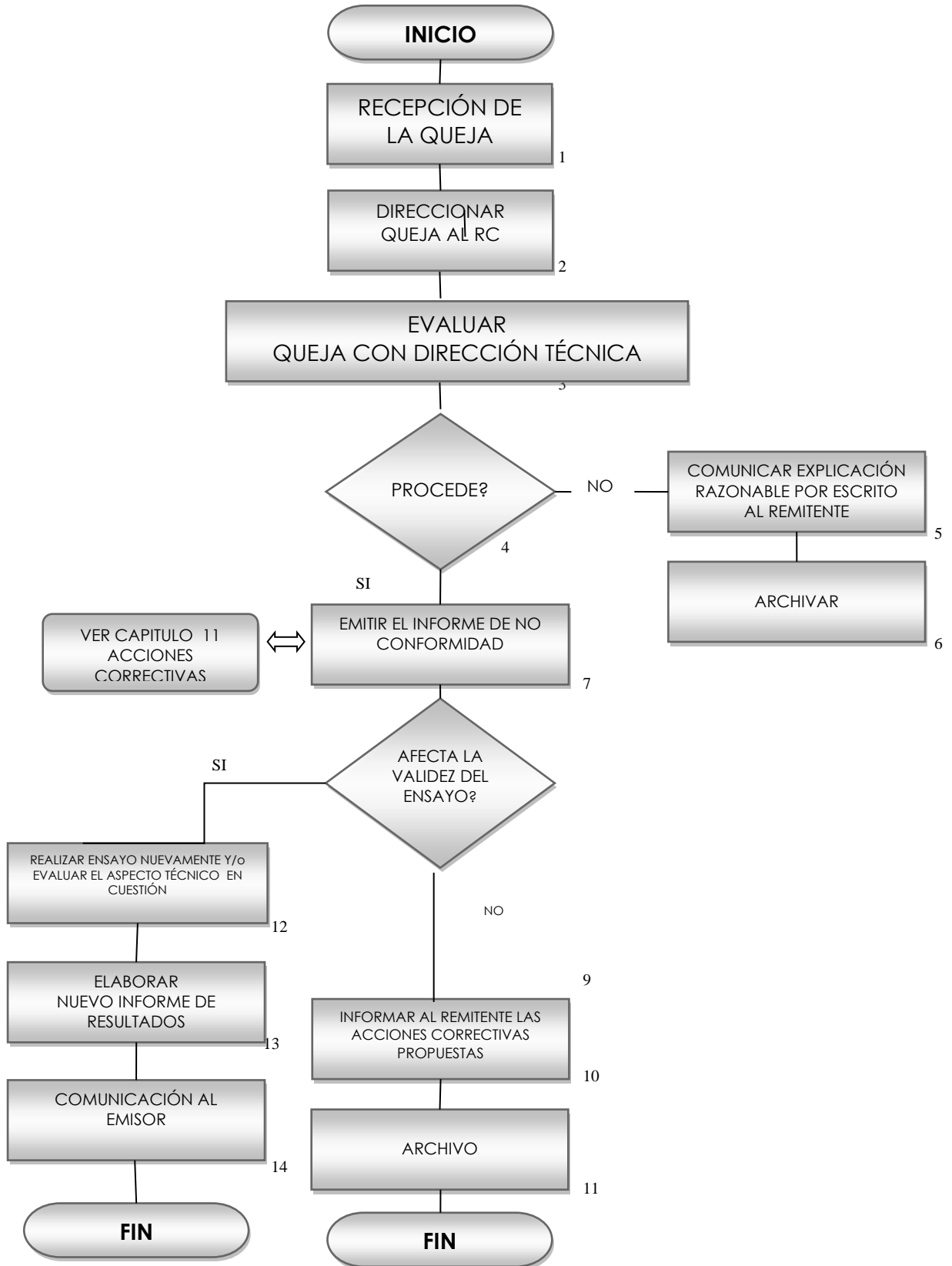
ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 6 de 8
--------------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

Anexo I:

Diagrama de flujo del trámite de quejas

CAPÍTULO 8: QUEJAS

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 7 de 8
--------------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------



CAPÍTULO 8: QUEJAS

ENTIDAD EMITENTE: LIVEXLAB	FECHA: 2022-08-05	CÓDIGO: LVX/MC/08-09	PÁGINA: Página 8 de 8
--------------------------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

RESPONSABLES

Nº	ACTIVIDAD	DECISIÓN	RESPONSABLE
1	RECEPCIÓN DE LA QUEJA		Cualquier persona del laboratorio
2	DIRECCIONAR QUEJA A LA ACTIVIDAD INVOLUCRADA		DC
3	EVALUAR QUEJA		Dirección técnica
4		PROCEDE	
5	NO: COMUNICAR EXPLICACIÓN RAZONABLE POR ESCRITO AL REMITENTE		<i>JL, DC ó DT</i> <i>Comunica al emisor</i>
6	ARCHIVO		DC
7	SI: EMITIR INFORME DE NO CONFORMIDAD		DC
		ANALIZAR MUESTRA NUEVAMENTE	CA/Analista/DC
8	NO: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES VER CAPITULO ACCIONES CORRECTIVAS		<i>JL, DC ó DT</i> <i>Comunica al emisor</i>
9	INFORMAR AL REMITENTE DE LA QUEJA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS		<i>JL, DC ó DT</i>
10	ARCHIVO		DC
11	FIN		
12	SI: REALIZAR ENSAYO		CA/DC
13	ELABORAR NUEVO INFORME DE RESULTADOS		RR
14	ACEPTACIÓN DEL EMISOR		<i>JL, DC ó DT</i>
	FIN		