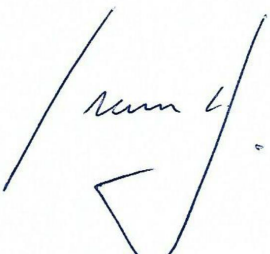




PROCEDIMIENTO GENERAL: QUEJAS “PG-04”

		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

"Este laboratorio cuenta con la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma NCh-ISO/IEC 17025:2017"

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 2 de 7	

1 OBJETIVOS

Disponer un formulario de Quejas, que registre el proceso para recibir, evaluar, tomar decisiones y el tratamiento de la queja, quedando disponible a todas las partes interesadas. Este proceso estará disponible en distintos canales de comunicación del Laboratorio FIC Servicios.

Asegurar que las acciones a seguir sean apropiadas y entregar el resultado final del proceso de las quejas a las partes interesada.

2 RESPONSABILIDADES

2.1 Gerente General

- Recepcionar por medio de los distintos canales de comunicación las quejas de las partes interesadas
- Si no es parte involucrada, evaluar, validar e investigar el origen de la queja.
- Si no es parte de la Queja, comunicar solución a clientes.
- Garantizar los recursos para la implementación de este procedimiento.

2.2 Encargado del Sistema de Gestión

- Recepcionar por medio de los distintos canales de comunicación las quejas de las partes interesadas.
- Si no es parte involucrada, evaluar, validar e investigar el origen de la queja.
- Confirmar si la queja se relaciona con las actividades del laboratorio, en caso afirmativo, tratarlas.
- Disponer de un tratamiento aplicado a la queja.
- Asignar, en el caso necesario, responsables del análisis e investigación de la queja que no estén involucrados en las actividades del laboratorio que originaron la queja.
- Generar todas las acciones de solución al origen de la queja.
- Asegurar que se las acciones tomadas en el tratamiento de las quejas sean apropiadas.
- Entregar e informar los resultados del tratamiento de la queja a las partes interesadas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 3 de 7	

- Notificar formalmente el cierre del tratamiento de la queja a las partes involucradas.
- Firmar Registro de Quejas.

2.2 Encargado de Operaciones.

- Recibir quejas transmitidas por el área técnica.
- Informar al Encargado del Sistema de Gestión cuando reciba quejas transmitidas por el área técnica,
- Si no es parte de la Queja, analizar e investigar cuando corresponda, las posibles causas de la queja
- Determinar las acciones a tomar para dar solución a la queja.
- Entregar los resultados del tratamiento de la queja.

2.3 Encargado de Administración.

- Informar al Encargado del Sistema de Gestión de la recepción vía correo electrónico de las quejas recibidas.
- Si no es parte de la Queja, analizar e investigar cuando corresponda, las posibles causas de la queja
- Determinar las acciones a tomar para dar solución a la queja.
- Entregar los resultados del tratamiento de la queja.

2.5 Todo el Personal del Laboratorio.

- Recepcionar la queja, en caso de ser transmitida a él, por las partes interesadas.
- Informar formalmente al Encargado de Operaciones respecto a una queja.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 4 de 7	

3 REFERENCIAS

3.1 MC-01: Manual de Gestión de Calidad del Laboratorio FIC Servicios Ltda.

3.2 NCh-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

4 ALCANCE

Este procedimiento se aplica cuando algún aspecto del servicio o los resultados de éste, no se ajustan a los procedimientos definidos, normativa técnica vigente, a los requerimientos del cliente o personal del Laboratorio FIC Servicios.

Aplica a todas las áreas del Laboratorio FIC Servicios.

5 DEFINICIONES

Queja: Toda aquella inconformidad manifestada por el Cliente o por alguien externo a la organización

6 METODOLOGÍA

6.1 Recepción de la Queja:

El proceso de tratamiento de quejas se inicia una vez recepcionada una queja por parte de cualquier parte interesada, incluyendo clientes, proveedores, personal del laboratorio u otras partes relacionadas con las actividades del Laboratorio FIC Servicios Ltda.

El procedimiento “Quejas” PG-04 rev.0, que describe el proceso de tratamiento de quejas, se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite, pudiendo ser descargado desde la página web del laboratorio o solicitado vía correo electrónico institucional a contacto@ficservicios.cl

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 5 de 7	

Las quejas deberán ser registradas en el Formulario F-PG04-01, y podrán ser presentadas a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos por el laboratorio:

- Vía correo electrónico: dirigido a la cuenta institucional contacto@ficservicios.cl.
- Vía página web: mediante el registro correspondiente disponible en <https://ficservicios.cl>.
- Vía carta: entregada directamente al área de administración del laboratorio.
- Personalmente – escrita: completando el formulario disponible en las oficinas de administración del laboratorio.
- Personalmente – verbal: a través de comunicación directa con personal del laboratorio que desempeñe funciones en el área donde se origina la queja.

Independiente del canal utilizado, el Encargado del Sistema de Gestión o Encargado del proceso deberá registrar la queja en el formulario F-PG04-01, asignándole un número correlativo anual, donde quedará registrada al menos la siguiente información:

- Datos personales y de la empresa involucrada.
- Motivos de la queja, describiendo de la manera más clara posible los hechos que la fundamentan.
- Fecha, hora y lugar en que ocurrieron los hechos.
- Personal involucrado, cuando corresponda.
- Solicitud asociada a la queja.
- Documentación de respaldo, si aplica.

El Encargado del Sistema de Gestión o Encargado del proceso da acuso de recibo de dicho formulario a las partes interesadas vía correo electrónico con un plazo de 3 días, indicando el plazo máximo de respuesta (20 días).

Luego, el Encargado del Sistema de Gestión delegará, en caso necesario, a las áreas responsables del tratamiento de las quejas, estableciendo un plazo de envío de respuesta de 20 días hábiles.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 6 de 7	

6.2 Evaluación, validación, investigación y decisión sobre las acciones a tomar de la queja:

El Encargado del Sistema de Gestión evalúa la procedencia de esta, confirmando si dicha queja se relaciona con las actividades propias del laboratorio. En caso afirmativo se procede a su tratamiento, de lo contrario el mismo dejará por escrito en el formulario, los motivos por los cuales no procede al tratamiento de esta, notificando al cliente por correo electrónico o de manera presencial.

Si la queja se declara admisible el Encargado del Sistema de Gestión o quien sea designado por él, deberá tratar la queja incluyendo lo siguiente:

- Evaluación inicial, incluyendo, las implicancias y necesidad de acción inmediata
- Investigación del origen la Queja.
- Análisis de las causas que generaron dicha queja (lugar, circunstancias, situaciones etc.).
- Relatos de las partes involucradas.
- Evidencias y argumentos existentes de los hechos.
- Acciones para dar soluciones y responsables de llevarlas a cabo,
- Plazo gestionar acciones para dar soluciones.

El Encargado de Operaciones o Encargado designado, siempre y cuando no este involucrado en las actividades de laboratorio que originaron la queja pueden comunicar las soluciones a las partes interesadas.

6.3 Seguimiento y registro de las quejas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General

	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Código: PG-04	
		Tipo Copia: Controlada	
		Rev.: 1	Fecha:02/02/2026
		Página 7 de 7	

Toda la información asociada al tratamiento de la queja será almacenada, registrada y clasificada de forma física y/o digital en las dependencias del Laboratorio FIC Servicios Ltda., de manera que permita su consulta posterior y facilite el seguimiento durante todo el proceso.

6.4 Aseguramiento de acciones apropiadas.

El Encargado del Sistema de Gestión o Encargado designado deberá verificar que las acciones implementadas hayan sido satisfactorias para dar respuesta a la queja.

En caso de que la solución no sea satisfactoria, el proceso de tratamiento de la queja continuará hasta su resolución.

Si la respuesta es satisfactoria, o bien no se recibe retroalimentación por parte de la parte interesada dentro de un plazo de 10 días hábiles, se procederá al cierre formal de la queja, notificando dicha decisión a la parte interesada.

7 REGISTROS

7.1 F-PG04-01 Formulario de Quejas.

8. ANEXOS

No Aplica

9. MODIFICACIONES

Rev.	Fecha	Motivo del Cambio
0	31.01.2020	Revisión de inicio
1	02.02.2026	Se modifica numeral 6.1 indicando los canales formales de acceso a la descripción del proceso de tratamiento de quejas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado de Sistema de Gestión	Encargado de Operaciones	Gerente General