



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Código: PG-05  
Fecha: 14-04-2026  
Versión: 03  
Página 1 de 6

### 1. OBJETIVO

Establecer un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda queja externa proveniente de los clientes como también de otras partes con el organismo de acreditación o algún ente regulador.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### • Gerente Técnico

Proporcionar los recursos necesarios para la gestión oportuna de quejas. Asegurar que este procedimiento sea aplicado desde la recepción de este, como también participar en la evaluación técnica de la queja y toda la gestión hasta el cierre final.

#### • Jefe de Calidad

Aplicar este procedimiento, recepcionar y dar aviso al Jefe de Laboratorio y Gerente de las quejas de los clientes manifestados ya sea por vía mail o presencial.

Gestionar la queja en cuanto a los registros implicados y de comunicar al Gerente la resolución de este. Debe asistir al personal en todo el proceso, especialmente en la identificación de Trabajo No Conforme (TNC) evidenciado por la queja y/o la necesidad de aplicar Acciones Correctivas o para Abordar Riesgos y Oportunidades.

#### • Jefe de Laboratorio

Seguir este procedimiento, dar la repuesta inicial al cliente, participando en la evaluación técnica preliminar de la queja, realizar la investigación e informar al Gerente.

**Nota:** En el caso que la queja esté relacionada con el Jefe de Calidad, Jefe de Laboratorio o Gerente Técnico, deberá ser gestionada por personal no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja o incluso se puede recurrir a personal externo. Éste será el responsable asignado. Esto aplica en aspectos como la comunicación al cliente, investigación, revisión y aprobación de los resultados.

### 4. REFERENCIAS

- FG-27 Formulario de Ingreso Quejas y Reclamos
- RG-18 Registro Quejas y/o Sugerencias
- PG-09 Revisión de Gerencia
- PG-06 Trabajo de Ensayo no Conforme

PREPARADO Y/O MODIFICADO POR

NOMBRE: Alexis Medina Núñez  
Cargo: Jefe de Calidad

REVISADO POR

NOMBRE: Cristóbal Flores Barrera  
Cargo: Jefe de Laboratorio

## 5. DEFINICIONES

- **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por un cliente u organización al Laboratorio, relacionada con las actividades o resultados emitidos, para la que se espera una respuesta.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Generalidades:

*“Debe estar disponible una descripción del proceso de tratamiento de quejas para cuando lo solicite cualquier parte interesada...”* NCh-ISO/IEC 17025:2017 7.9.2.

Para cumplir con esta disposición, el presente documento se publicará en la página web del laboratorio [www.rakilab.cl](http://www.rakilab.cl) en la parte inferior (footer) junto con los formularios de quejas y la encuesta de satisfacción del cliente.

*“... Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas. El laboratorio debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.”* NCh-ISO/IEC 17025:2017 7.9.2.

Toda queja que reciba el laboratorio -a través del formulario web publicado en la página web o a por medio del formulario físico en instalaciones del laboratorio- será guardada en una base de datos, iniciando inmediatamente una investigación de admisibilidad de la queja. En caso de la queja se correlacione con las responsabilidades del laboratorio y/o sus colaboradores, se continuará con una investigación formal, de lo contrario, se desestimarán la queja informando a las partes interesadas las razones del descarte de la queja junto con la posibilidad de entregar más antecedentes para solicitar una apelación al desistimiento por parte del laboratorio. RakiLAB será responsable a todo nivel en la investigación, transparente con las decisiones y las partes involucradas, así como coherente y juicioso con los argumentos para estimar o desestimar una queja.

*“El laboratorio que reciba la queja debe ser responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.”* NCh-ISO/IEC 17025:2017 7.9.4.

Inmediatamente al recibir la queja, un colaborador responsable de primera instancia se pondrá en contacto con las partes interesadas para recopilar más antecedentes y definir claramente el objeto de la queja y a las partes involucradas. La información recibida se debe verificar con el objetivo de validar la queja y obtener un visto bueno formal por parte del reclamante en cuanto al fondo de los antecedentes y a la forma de gestionar la queja por parte del laboratorio.

*“Siempre que sea posible, el laboratorio debe acusar recibo de la queja y debe facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.”* NCh-ISO/IEC 17025:2017 7.9.5.

RakiLAB tiene un compromiso con la transparencia, siempre y en todo momento se dará acceso a los denunciantes a las carpetas investigativas de su queja y generará avisos inmediatos tanto de entrada (presentación de la queja) como de salida (finalización de la investigación y decisión final).

“Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.” NCh-ISO/IEC 17025:2017 7.9.6.

RakiLAB se compromete con la imparcialidad y confidencialidad. El quipo investigativo conformado por colaboradores será informado al reclamante para obtener su validación en cuanto a la neutralidad e imparcialidad de los colaboradores, quienes se comprometen a mantener la confidencialidad de los antecedentes suministrados durante la investigación.

## 6.2 Recepción y validación de quejas:

El reclamante podrá expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:

- a) Por medio del formulario web publicado en la página web [www.rakilab.cl](http://www.rakilab.cl) en el footer o haciendo clic en el siguiente [enlace](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxGmyA8KpbQ8c4hs203nAqULyE8aNf2QXCO1_iTf6L8GINSQ/viewform).  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxGmyA8KpbQ8c4hs203nAqULyE8aNf2QXCO1\\_iTf6L8GINSQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxGmyA8KpbQ8c4hs203nAqULyE8aNf2QXCO1_iTf6L8GINSQ/viewform)
- b) Por escrito en el **FG-16 Ingreso Quejas y Reclamos**, que se encontrará en el área de recepción de muestras. Notificando cualquier observación, queja, objeción o sugerencia con respecto a los servicios que presta el Laboratorio.
- c) Por cualquier otro medio, pudiendo ser correo electrónico, verbal u otro. Todas las quejas recibidas serán informadas a Gerencia y remitidas inmediatamente al Coordinador de Calidad. Si el cliente se encuentra presente, se le hará sugerencia para que manifieste por escrito su queja en el **FG-16 Ingreso Quejas y Reclamos** Junto con toda la documentación recopilada se verificará el cumplimiento de los siguientes requisitos:
  - a) La descripción de la queja es suficientemente precisa para actuar.
  - b) La queja tiene fundamento y la respuesta demandada es factible para el Laboratorio.
  - c) Si el reclamante solicita seguimiento, se cuentan con datos de contacto suficientes: un número telefónico, dirección física o dirección de correo electrónico.

Si la queja no cumple algún requisito especificado, se consignarán los motivos y las acciones correctivas requeridas.

Una queja no procede cuando:

- a) Entra en conflicto con las leyes y regulaciones que rigen al Laboratorio.
- b) Alude a políticas no aplicables o inexistentes; o
- c) Atenta contra los intereses de otros clientes.

Si la queja procede, se asigna a un colaborador o un equipo investigativo dependiendo del tamaño y naturaleza de la queja, responsable de la gestión (tratamiento, investigación, información, evaluación) pudiendo ser el Jefe de Calidad o el Jefe de Laboratorio. Si alguno de ellos está involucrado en las actividades que generaron la queja, se deberá asignar a otro responsable que

no esté involucrado, pudiendo ser incluso algún colaborador externo al laboratorio. La primera actividad de este responsable será informar al cliente, en un plazo de 24 horas posterior a la asignación del investigador o equipo investigativo, la recepción de su queja y del inicio de las actividades de investigación para su resolución.

En el primer contacto por parte del investigador o equipo investigativo al reclamante, se deben obtener más antecedentes para verificar la información entregada en primera instancia (ingreso de queja) y dilucidar de manera inequívoca y clara los fundamentos que justifican la queja para validar así la necesidad de un proceso de investigación.

También se solicitará al reclamante que valide al investigador o equipo investigativo como terceros imparciales libres de responsabilidad en cuanto a los argumentos que generaron la queja en primera instancia y como sujetos aptos para liderar la investigación, sólo en ese momento se inicia formalmente la investigación involucrando a todas las partes interesadas y pertinentes al caso.

### **6.3 Registro permanente de quejas**

Será responsabilidad del jefe de calidad digitalizar las quejas en el **RG-18 Registro de Quejas y/o Sugerencias Clientes** para salvaguardar el registro permanente de la información, ya sea por un ingreso físico mediante el formulario o por medio digital como correo electrónico.

En esta base de datos se guardarán los archivos incluidos en la carpeta investigativa. Toda documentación, entrevista, correos electrónicos o conversaciones por redes sociales que se generen como resultado de la investigación serán almacenados en este registro. Se concederá acceso al reclamante a los informes de avance de la investigación, no necesariamente así a la evidencia en si misma, en cuanto esta pueda haber sido propinada por terceros en contexto de anonimato o que esta evidencia pueda incluir información sensible del laboratorio y sus clientes, será a criterio del investigador o líder del equipo investigativo definir que evidencia se puede mostrar directamente al reclamante sin afectar los intereses del laboratorio ni de otros clientes.

### **6.4 Desarrollo de la investigación:**

Durante el desarrollo de la investigación, el investigador o equipo investigativo celebrarán diversas diligencias como reuniones, contactos por medios digitales, videollamadas y llamadas telefónicas, entre otros. Durante este proceso con el objetivo de no afectar la investigación, las diligencias se definirán como confidenciales y sólo el investigador o equipo investigativo tendrá conocimiento de la planificación de estas.

Generado un avance significativo en la investigación en cuanto a la recolección de evidencia u obtención de antecedentes que puedan dilucidar responsabilidades de cara a cerrar el caso, se emitirá un registro **RG-87 Informe de Avance Investigativo**, en el cual se expondrá la evidencia recopilada y la evolución del caso.

En caso de afectar áreas distintas a las de ensayo, y que se determine que existen no conformidades susceptibles de repetirse, entonces se debe dar inicio directamente al proceso de Acciones Correctivas.

Si la queja se resuelve con la aplicación de acciones inmediatas, para obtener una mayor satisfacción del cliente y recuperar confianzas es recomendable informar a éste de la aplicación de Acciones Correctivas (cuando corresponda) que le garanticen que el problema no se volverá a presentar.

#### **6.5 Resolución de quejas:**

Una vez definidas las acciones a tomar y/o acciones correctivas a implementar, el responsable asignado comunicará al cliente la respuesta a la queja, quién podrá hacerlo vía teléfono, mail o mediante Servicio al Cliente. Si el cliente acepta esta resolución, será efectuada, de lo contrario, se explorarán más alternativas formulando nuevas resoluciones.

El procedimiento se cierra una vez que el cliente ha manifestado satisfacción con los resultados, vía telefónica o mail al investigador o líder del equipo investigativo.

En caso contrario si las opciones se agotan, el Laboratorio expresará una disculpa formal declarando la limitación para dar una mejor respuesta.

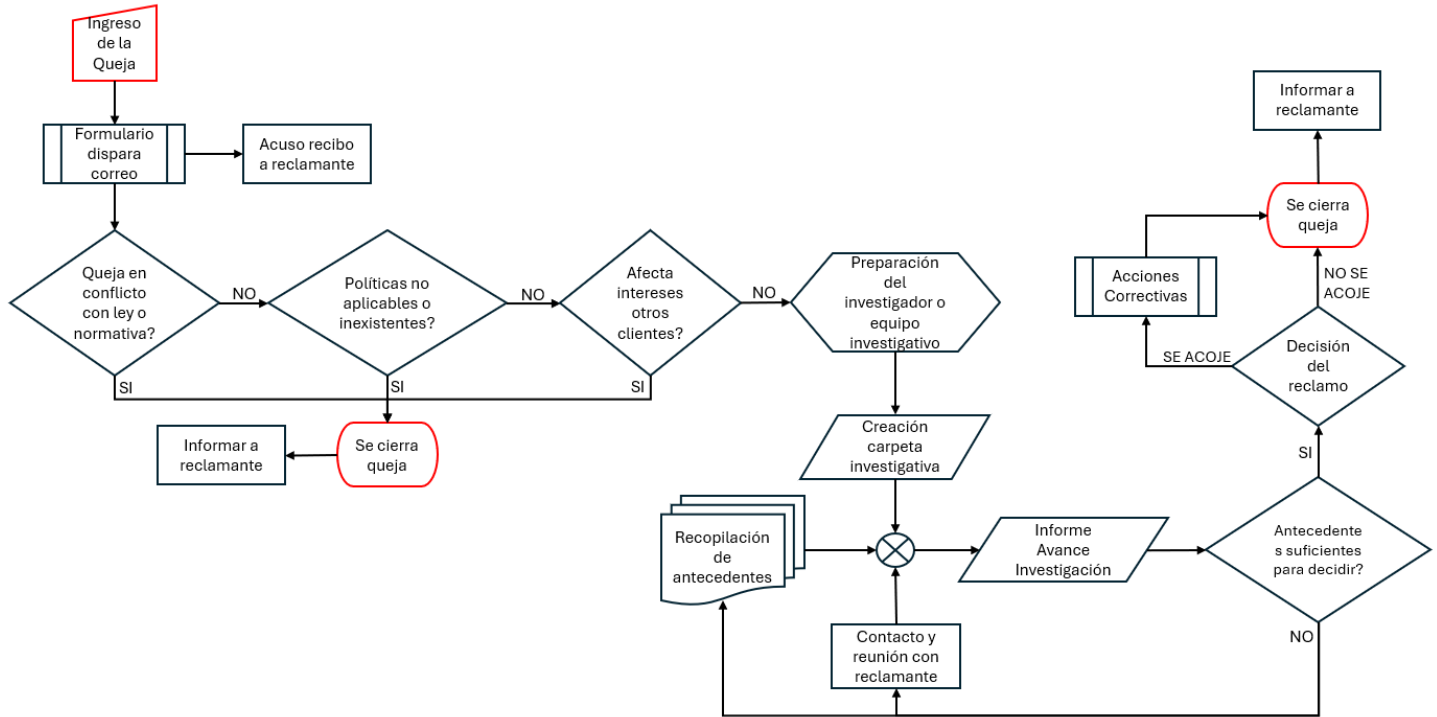
#### **6.6 Obligatoriedad de publicar el proceso de tratamiento de quejas:**

Será responsabilidad del Jefe de Calidad, garantizar que siempre y en todo momento esté publicada la última versión del presente procedimiento en la página web del laboratorio. Por ende, cada vez que exista una actualización o nueva versión del procedimiento de Quejas, se debe gestionar su consecuente publicación en la página web, condición sin la cual no se da por terminado el proceso de actualización del flujo.

#### **6.7 Documentación Anexa:**

Toda la documentación, tales como mails enviados, copia de informes entregados, hojas analíticas, repeticiones, o cualquier otro documento generado, es respaldado quedando en manos del Coordinador de Calidad. Para análisis posteriores durante las revisiones de Gerencia, **PG-09 Revisión de Gerencia**.

**6.8 Flujograma**



**7. REGISTROS**

Nº	Codificación	Nombre	Ubicación
1	RG-18	Registro Quejas y/o Sugerencias Clientes	Clientes
2	PG-09	Revisión de Gerencia	Revisión Dirección
3	FG-16	Ingreso de Quejas y/o Reclamos	Carpeta Quejas
4	RG-87	Informe de Avance Investigativo	Base de Datos

**8. ANEXOS**

N.A

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión N°	Fecha	Descripción de la Modificación	Encargado
01	16-12-2022	Versión inicial	Matías Leiva
02	01-02-2024	Corrección del flujo y adecuación a NC.	Alexis Medina
03	14-04-2025	Corrección del flujo para integrar disposición pública del tratamiento de quejas cuando lo solicite cualquier parte interesada.	Alexis Medina