




Nombre: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES			Página 1 de 7	
Elaborado Por:  William Ulate	Revisado por:  Daniel Masis	Aprobado por:  Luis Guillermo Chavarria	Fecha de aprobación: 2020-11-25	Versión: 20

Cuadro de control de cambios

No.	Descripción de cambios	Página	Fecha	Elaborado por
1.				
2.				

Control de Copia:

Copia No: _____ Entregado a: _____ Fecha: _____

1. Propósito y Alcance

	Procedimiento: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 20	Código: PG-06
---	---	-----------------------	-------------------------

El presente documento describe el proceso para la atención y gestión de las quejas o apelaciones recibidas de los clientes u otras partes. Además, se describe el mecanismo establecido para realizar todas las fases de servicio y atención al cliente del laboratorio y Organismo de inspección.

2. Terminología

Ver manual de calidad, denominado "Terminología y definiciones" (MC-03).

3. Responsabilidad

Ver matriz de competencias y responsabilidades (RC-123).

4. Referencias

4.1 Referencias internas

- 4.1.1 "Terminología y definiciones" (MC-03).
- 4.1.2 "Control de entrada de visitantes al laboratorio" (RC-19).
- 4.1.3 "Quejas y apelaciones" (RC-20).
- 4.1.4 "Satisfacción del cliente" (RC-24).
- 4.1.5 "Oportunidad de mejora" (RC-25).
- 4.1.6 "Declaración de ética y compromiso". (RC-50).
- 4.1.7 "Matriz de competencias y responsabilidades" (RC-123)".
- 4.1.8 "Análisis cuantitativo de Encuesta Satisfacción al Cliente" (RC-178)
- 4.1.9 "Trabajos no conformes". (PG-07).

4.2. Referencias externas

- 4.2.1 NORMA INTE-ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración" (ver punto 7.9.)
- 4.1.10 INTE/ISO/IEC 17020:2012 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (ver punto 7.5 y 7.6)

5. Contenido

5.1 Servicio al cliente (Aplica para la 17025 y la 17020)

5.1.1 Cooperación con los clientes:

5.1.1.1 El laboratorio u organismo de inspección está dispuesto a cooperar con los clientes o con sus representantes para aclarar las solicitudes de los clientes y realizar seguimiento del desempeño del laboratorio u organismo de inspección en relación con el trabajo realizado, según se indica a continuación:

	Procedimiento: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 20	Código: PG-06
---	---	-----------------------	-------------------------

a) proporcionar acceso razonable a las áreas pertinentes del laboratorio para presenciar actividades de laboratorio específicas del cliente, según consta en el RC-19 "CONTROL DE ENTRADA DE VISITANTES AL LABORATORIO"

b) preparar, embalar y enviar ítems que necesita el cliente para propósitos de verificación, cuando corresponda.

5.1.1.2 Como parte de este procedimiento, LGC mantiene controles que garantizan la confidencialidad de cada cliente, no permitiendo el paso de personal no autorizado a las áreas de ensayo u oficinas del organismo de inspección, como identificando las muestras para ensayar con un código según lo establecido en el PT-04, y no entregando resultados de pruebas a ninguna persona ajena que no sea el cliente mismo.

5.1.2 Herramientas de Evaluación del Servicio

5.1.2.1 Dentro del proceso de servicio al cliente, el laboratorio u organismo de inspección de LGC Ingeniería de Pavimentos S.A, establece la aplicación de una encuesta por medio del RC-24 "Satisfacción del cliente" . Esta encuesta se realiza personalmente, vía telefónica o por algún medio electrónico una vez al año. La encargada de la aplicación de la encuesta es la recepcionista, el gestor de Calidad o Asistente de Calidad.

5.1.2.2 Una vez aplicada la encuesta al cliente, el gestor de calidad la procesa, en el RC-178, Análisis cuantitativo de la encuesta de satisfacción al Cliente, identificando aquellos puntos que de alguna forma sirvan de retroalimentación para mejorar el servicio al cliente y el sistema de gestión de calidad, y presenta al gerente los resultados. Esta actividad se hace durante la revisión por la dirección. Luego del análisis se **ve la necesidad de tomar acciones** u oportunidades de mejora correspondientes a cada evaluación (Si aplicara).

5.1.2.3 El registro de "Satisfacción del cliente" (RC-24), cuenta con siete (7) criterios para que el cliente evalúe el servicio brindado, estos criterios pueden ser visto en el registro anterior mencionado.

5.1.2.4 Si el cliente no desea realizar la encuesta, la recepcionista o el gestor de calidad anotarán en el apartado de "Observaciones" el término "No Aceptada".

5.2 Política para la atención de Quejas y apelaciones

Es política de LGC Ingeniería de Pavimentos S.A., atenderá las Quejas provenientes de los clientes con respecto a la calidad de los ensayos o el servicios brindados o inspecciones hechas, documentándolos y analizándolos, para la posterior aplicación de acciones correctivas, para así mantener la mejora continua de los procesos administrativos y técnicos de LGC.

5.3 Quejas (aplica para la 17025 y la 17020) y apelaciones (Aplica para la 17020)

	Procedimiento: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 20	Código: PG-06
---	---	-----------------------	-------------------------

Definición de Queja: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección o laboratorio, relacionada con las actividades de dicho laboratorio u organismo, para la que se espera una respuesta.

Definición de Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

5.3.1 La recepción de la queja u apelación se inicia cuando un cliente o **contratista** establece comunicación con cualquier persona del laboratorio o del Organismo de inspección, para manifestar su inconformidad, luego el colaborador que tomo la queja u apelación se la comunica al Gestor de Calidad o Gestor Técnico o Gestor de inspección y dicha información se anota en el formulario de "Quejas y apelaciones" (RC-20).

5.3.2 Si fuese una apelación se debe solicitar al cliente que la comunique vía escrita ya sea por correo u oficio para evitar malas interpretaciones donde indique el motivo y todas las pruebas concernientes a la apelación, el OI firmará el oficio con fecha y hora o responderá el correo como recibido. Los tiempos de las diferentes actividades a desarrollar por el proceso propio de cada apelación, serán indicados en los respectivos documentos generados durante el proceso de atención de la apelación, y se seguirán en todo momento los tiempos estipulados en las leyes y reglamentos nacionales que apliquen a la situación presentada. Para esto se contará con el asesoramiento legal si se requiriese.

5.3.3 Con el RC-20 lleno se evalúa y valida (se valida con toda la información que recopila y se verifica) y se toman decisiones con respecto a la queja; Si se confirma por el grupo escogido para tratar la queja que esta se relaciona con las actividades de laboratorio u organismo de inspección de las que es responsable, y en caso afirmativo deben de tratarse, en caso contrario se da por cerrado el RC-20 y se le comunica al cliente por qué no aplica (ver punto 5.3.6 de quien comunicara este cierre), puede ser por medio escrito o electrónico.

5.3.4 Si inicialmente se aceptó la apelación, pero durante la investigación se llegó a la conclusión que aquella no tenía fundamento, la comunicación por escrito al proponente es suficiente para considerarla cerrada. Otra forma de cierre se da al no recibir el OI comunicado alguno en los tiempos establecidos legalmente.

Nota 1: Si la queja se recibe en forma escrita, se adjunta al RC-20.

Nota 2: Una Queja puede provenir de un comentario que dé un cliente cuando a este se le aplica la encuesta de satisfacción al cliente RC-24.

Nota 3: Ejemplos de quejas del Organismo de inspección:

- Inconformidad con el servicio brindado.
- Demora o atraso en el reconocimiento del pago de los trabajos efectivamente realizados por parte del contratista de las obras que se verifican.
- Retraso de inicio de labores de inspección según fechas o días dados por el cliente en el contrato o por otra vía oficial de comunicación.
- Suspensión por parte del OI de la inspección sin justificación efectiva ante el cliente.

Nota 4: Ejemplos de apelaciones del Organismo de inspección:

	Procedimiento: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 20	Código: PG-06
---	---	-----------------------	-------------------------

- Las apelaciones pueden provenir por la no aceptación del proponente, en cuanto al objeto sujeto a evaluación de la conformidad, de los resultados dados por el Organismo de Inspección.
- El Organismo de Inspección rechaza una obra por no ser conforme a los requerimientos del caso y el cliente no está de acuerdo.
- Rechazo de una multa aplicada por el Organismo de Inspección como consecuencia de un incumplimiento de una de las partes incluidas en los procesos de ejecución de una obra.
- Rechazo de las **especificaciones** aplicados por el personal del Organismo de Inspección, y que estén definiendo la aceptación o no de la obra.

5.3.5 El tiempo para la atención y respuesta si procede o no la queja u apelación es de 3 días hábiles como máximo o el tiempo que se establezca en la ley vigente y aplicable al caso para el laboratorio u organismo de inspección.

5.3.6 Después de comunicarle los resultados de la queja u apelación al cliente el mismo cuenta con 8 días hábiles para apelar lo comunicado por el laboratorio u organismo de inspección.

5.3.7 En este proceso, el OI ha de asegurarse que, ni en las investigaciones necesarias, ni en las decisiones relativas que se tomen para solucionar la apelación, se dan acciones discriminatorias.

5.3.8 Las quejas u apelaciones se tratan con el RC-25 "oportunidades de mejora" para investigar la causa raíz y tomar acciones para solucionarla. El laboratorio u organismo de inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas u apelaciones.

5.3.9 Las acciones que salen del RC-25 "oportunidades de mejora", son colocadas en el registro por el grupo de personas, que se reunieron a llenarlo donde cada acción se repasa para asegurar que se puso la acción apropiada.

5.3.10 El seguimiento de toda queja, que sea resuelta y se cierre lo da el gestor de calidad y comunicación con el cliente si aplicase.

5.3.11 Siempre que sea posible, el laboratorio debe acusar recibo de la queja debe facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso (lo puede hacer el gestor de calidad o técnico o quien se considere sea el conveniente sin comprometer la imparcialidad)

5.3.12 Los resultados de las quejas u apelaciones que se comuniquen a quien presenta la queja deben revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio **u organismo de inspección** que originaron la queja:

- **Por ejemplo, puede que la queja u apelación la genere un técnico o un inspector, entonces el que la revisa y aprueba será el gestor de calidad y gestor de inspección o gestor técnico o así con cada área que genera la situación.**
- el organismo de inspección revisa y aprueba las quejas del laboratorio y las comunica el gestor de calidad y viceversa.
- el laboratorio revisa y aprueba las apelaciones y las comunica el gestor de calidad.

	Procedimiento: SERVICIO AL CLIENTE, QUEJAS Y APELACIONES	Versión: 20	Código: PG-06
---	---	-----------------------	-------------------------

Nota 5: Si el laboratorio u organismo de inspección lo ve pertinente esta comunicación lo puede hacer personal externo.

Nota 6: En los casos en que participe personal externo al OI o Laboratorio para el tratamiento y solución de la apelación o queja, se firmará y cumplirá con lo establecido en el RC-50 "Declaración de ética y compromiso".

5.3.13 Cuando cualquier parte interesada solicite una descripción del proceso de tratamiento de quejas y/o apelaciones, se le enviara el anexo 1 (diagrama de flujo), donde detalla los pasos que se siguen ante un caso así o lo podrán revisar en la página oficial de LGC (<https://lgingeneria.net/>) donde lo encontraran disponible

5.3.14 Siempre que sea posible, el laboratorio u Organismo de inspección debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

5.3.15 El Organismo de inspección debe notificar formalmente a quien presenta la apelación el cierre del tratamiento de la apelación por escrito ya sea vía oficio o correo electrónico.

5.3.16 Los registros mencionados en este documento, que son utilizados para el control y tratamiento de apelaciones, se guardarán por un lapso de al menos cinco (5) años, así como la documentación relacionada, entre ella, la documentación vinculada con la o las actividades de inspección, que se relacionen con la apelación en cuestión.

5.3.17 Si, por algún motivo especial o razón legal, fuese necesario conservar estos documentos por más tiempo, el Gestor de Inspección redacta y firma una nota indicando hasta qué año se deben conservar estos escritos.

6. ANEXO #01 “Proceso de tratamiento de quejas u apelaciones”

