	VERIMETRIX – SOLUTIONS	Código:	VTX-PRO-04
	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Fecha:	2026-04-20
		Edición:	1

1. Objetivo

Describir la sistemática para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas que se receipten.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a las quejas que se reciben en VERIMETRIX – SOLUTIONS relacionadas a las actividades del laboratorio y está disponible para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

El laboratorio es responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas. El Responsable de Calidad será el responsable de enviar cualquier información al cliente.

El código de identificación de los documentos se indica en la Lista Maestra de Documentos.

3. Políticas

VERIMETRIX - SOLUTIONS gestiona todas las quejas independientemente de la forma que ingresan, es decir, oral, telefónica o escrita.

4. Descripción

4.1. Recepción

Cualquier persona del laboratorio puede recibir una queja de manera telefónica, escrita o personal, pero la persona que receipta entregará o enviará al Responsable de Calidad para la gestión respectiva, con el fin de que recopile y verifique toda la información necesaria para su validación.

El correo electrónico genérico para la emisión de una queja es: calidad@verimetrixlab.com

El Responsable de Calidad se encargará, siempre que sea posible, de realizar el acuse de recibo al emisor de la queja por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico y adicional, brindar información sobre el progreso y el resultado del tratamiento de esta, como a su vez gestionar y redireccionar al personal encargado de acuerdo con el ámbito de aplicación:


- **Técnico:** Jefe de Laboratorio
- **Administrativo o de Gestión:** Responsable de Calidad o Jefe Administrativo

Las quejas se registran en el formato *Gestión de Hallazgos*, el cual contiene como mínimo la siguiente información:

- Datos del cliente que realiza la queja
- Fecha
- Descripción de la queja
- Nombre de la persona que receipta la queja

VERIMETRIX - SOLUTIONS puede recibir las quejas relacionadas a la gestión del laboratorio hasta 7 días calendario después de la emisión de un Certificado de Calibración; transcurrido ese tiempo, no se podrá atender una queja relacionada con un resultado de calibración.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable	César Reyes	Marcela Cáceres M.	Daniel Rodríguez
Cargo	Jefe de Laboratorio	Responsable de Calidad	Gerente General

	VERIMETRIX – SOLUTIONS	Código:	VTX-PRO-04
	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Fecha:	2026-04-20
		Edición:	1

Si la queja está relacionada a áreas administrativas del Laboratorio, no hay un plazo definido para el ingreso de esta.

4.2. Identificación

Las quejas se identifican por el nombre y un número consecutivo de gestión de hallazgos conforme lo indicado en el procedimiento *Acciones Correctivas y Preventivas*.

4.3. Validación e Investigación

Una vez que se receipta una queja, se realiza una validación e investigación con la presencia del personal involucrado a fin de analizar si procede o no un tratamiento formal. Los resultados de la validación e investigación se indican en el formato Gestión de Hallazgos, indicando los nombres del personal interviniente.

Después de la validación e investigación de la queja, las opciones para tratarla son las siguientes:

Categorización	Descripción	Acciones por Tomar
Válida	Afecta a la calidad de los resultados generados en el Laboratorio	Se procede conforme lo indicado en el apartado 4.4. y lo establecido en el procedimiento <i>Trabajo No Conforme</i> .
Válida	No afecta a la calidad de los resultados generados en el Laboratorio	Siempre que sea posible, se notifica al cliente sobre las acciones a tomar por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico.
No válida	No se atribuye al Laboratorio ni a sus áreas administrativas	Siempre que sea posible, se notifica al cliente por cualquier medio escrito, generalmente por correo electrónico, sobre los motivos por los cuales su queja no se tramitará de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión.


4.4. Acciones por tomar

Las acciones para tomar para el tratamiento de una queja deberán ser realizadas, revisadas y aprobadas por personal no involucradas en las actividades del área en la cual se originó la queja.

Cuando una queja es válida y afecta a la calidad de los resultados, se procede entre otros de la siguiente manera:

- a. Se revisan los registros de datos
- b. Se repite la calibración en el caso de ser necesario o el cliente lo solicite, siempre que sea posible y las condiciones lo permitan
- c. Si la queja del cliente llega a través de una instancia legal, se repite la calibración en presencia del cliente o de un representante, si el cliente así lo desea, siempre que sea posible y las condiciones lo permitan

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable	César Reyes	Marcela Cáceres M.	Daniel Rodríguez
Cargo	Jefe de Laboratorio	Responsable de Calidad	Gerente General

	VERIMETRIX – SOLUTIONS	Código:	VTX-PRO-04
	PROCEDIMIENTO QUEJAS	Fecha:	2026-04-20
		Edición:	1

- d. Si el Responsable de Calidad considera necesario, realiza una auditoría (ver *Procedimiento Auditoría Interna*) a las partes del Sistema de Gestión que pudieron afectarse
- e. Si la queja del cliente refiere a certificados de calibración ya emitidos, las modificaciones a los mismos se realizan de acuerdo con lo contemplado en el Manual de Calidad, apartado 7.8.8.

4.5. Notificación

Una vez verificada, investigada y tomadas las acciones correspondientes de acuerdo con la categorización de las quejas, siempre que sea posible, se notificará formalmente por escrito al cliente, generalmente por correo electrónico, sobre las acciones tomadas. En el caso que no sea posible, el Responsable de Calidad conservará las acciones realizadas como registros internos.

5. Registros

Ninguno

6. Anexos

Ninguno

7. Referencias Bibliográficas

- ISO/IEC 17025. Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de calibración y de calibración.
- CR GA01. Criterios Generales - Acreditación de Laboratorios de Calibración y Calibración según NTE INEN- ISO/IEC 17025

8. Historial de Modificaciones

Historial de Modificaciones		
Edición	Fecha	Descripción
0	2025-07-28	Creación del documento
1	2026-04-20	Revisión general y retiro de la S.A.S.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable	César Reyes	Marcela Cáceres M.	Daniel Rodríguez
Cargo	Jefe de Laboratorio	Responsable de Calidad	Gerente General