

	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	Código: SEPO-TQ01
	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS</b>	Fecha: 26-03-07
		Revisión: 01
		Página: 1 de 2

En SEIDLaboratory estamos comprometidos con la calidad y la mejora continua. Si deseas presentar una queja, puedes hacerlo de forma sencilla siguiendo estos pasos:

### 1. Presenta tu queja por cualquier medio disponible

Puedes comunicar tu queja a través de:

- Correo electrónico: Envía tu queja a las siguientes direcciones [directorcalidad@seidlaboratory.com.ec](mailto:directorcalidad@seidlaboratory.com.ec); [directorlaboratorio@seidlaboratory.com.ec](mailto:directorlaboratorio@seidlaboratory.com.ec)
- Teléfono: 2476314 Ext: 102; Ext: 121; Ext: 105; Ext: 103
- WhatsApp: Comunicándote con tu asesor comercial.
- de manera presencial

### 2. Registro de la queja

Una vez recibida, la queja será registrada formalmente por el área de Calidad y se le asignará un código único para su seguimiento.

### 3. Confirmación de recepción, análisis y evaluación.

Recibirás una confirmación de que tu queja ha sido recibida en un plazo máximo de 24 horas.

El área de calidad enviará en un plazo máximo de 72 horas el documento **SEOP7.9-RG-01 Registro de gestión de quejas** en el que podrás observar la investigación realizada de la queja, si la misma procede o no y en el caso de proceder el personal encargado de analizar la queja y el número de acción correctiva u oportunidad de mejora correspondiente, según el caso.

### 4. Respuesta al cliente

Una vez finalizado el análisis, se te informará el resultado y las acciones que se tomarán para solucionar la situación.

El documento con las acciones correctivas se enviará en un plazo máximo de 30 días tiempo en el cual se podrá recibir un documento de avance en el cual se indiquen las acciones tomadas aun cuando se encuentren pendiente la recepción de evidencias objetivas.

En estos casos se podrá identificar la fecha máxima de entrega final en el apartado de seguimiento del documento **SEOP8.7-RG01 Informe de no conformidad**.

	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	Código: SEPO-TQ01
	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS</b>	Fecha: 26-03-07
Revisión: 01		
		Página: 2 de 2

## 5. Seguimiento y mejora continua

**SEIDLaboratory Cía. Ltda.**, mantiene un sistema de gestión bajo la norma NTE INEN-ISO/ IEC 17025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”, dentro de la cual mantiene un control de la eficacia de las acciones tomadas, llegando incluso a tomar la decisión de actualizar la matriz de riesgos que mantiene con el objetivo de asegurar la correcta implementación de las acciones tomadas y una posible reincidencia.

Con lo cual garantizamos que nuestros procesos se encuentran encaminados a la mejora continua.

---

**CONFIDENCIAL Y PROPIEDAD  
PARA USO DE PERSONAL DE SEIDLaboratory  
FIN DEL DOCUMENTO**