

OBJECTE	Descriure el procés de gestió de les queixes i reclamacions (recepció, registre, investigació, tancament, validació/verificació) relatives al serveis que ofereix el laboratori i l'entitat d'inspecció i control, a les parts interessades amb les quals té relació.
ABAST	Totes les queixes i reclamacions rebudes en relació al serveis oferts pel laboratori com a laboratori i com a entitat d'inspecció.
INICI	Queixa i Reclamació d'una part interessada.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
Queixa / Reclamació (QR) (qualsevol part interessada)	RECEPCIÓ QR <ol style="list-style-type: none"> Recepció de la queixa a través del correu electrònic (laboratori.ematsa@ematsa.cat) /via telefònica/altres. (1) Confirmar que la QR està relacionada amb les activitats del laboratori o de l'entitat d'inspecció i control. En cas de confirmació, registrar QR efectuada per la part interessada (dades, descripció, ...) a SIGECAL (2) com una incidència. Si la queixa no està relacionada amb les activitats del laboratori o de l'entitat d'inspecció i control, s'informa a la part interessada que la queixa no ha estat acceptada. Si no es preveu poder donar una resposta/solució abans de 24 hores des de la recepció de la queixa, comunicar a la part interessada que la seva queixa ha estat recepcionada i entra en el procés de resolució. 	<i>Responsable del SIG (DLT_009) (1, 2, 3 i 4)</i> Cap de servei de l'activitat afectada (DLT_33, DLT_061) / Administració (DLT_031)/ Responsable del Laboratori (DLT_030)/ Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030) (1 i 5)	Comunicació del responsable del SIG al Cap de Servei afectat, al Responsable del Laboratori/Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control del registre de la QR a SIGECAL	Formulari de SIGECAL	Als clients se'ls hi proporciona l'adreça de correu genèrica del laboratori per tal que pugui comunicar les seves queixes, suggeriments,... que cregui pertinents al laboratori i a l'entitat d'inspecció i control (vegeu condicions generals en les ofertes). Els receptors d'aquesta adreça són els caps de servei, el responsable del SIG, el Responsable del Laboratori i el Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control. Tot i això, la part interessada en qüestió pot realitzar la QR per fax, un altre correu electrònic, telèfon o personalment.
Formulari de SIGECAL	RATIFICACIÓ QR <ul style="list-style-type: none"> Ratificar la QR i assignar formalment l'analista (persona responsable d'investigar els motius que han originat la queixa). 	Responsable del Laboratori (DLT_030)/ Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030)	El Responsable del laboratori / el Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control assigna com	Formulari de SIGECAL	

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
			analista de la incidència al responsable del SIG.		
Formulari de SIGECAL	GESTIÓ QR <ol style="list-style-type: none"> 1. Realitzar la investigació i anàlisi de les causes que han pogut originar la QR i annexar al formulari qualsevol documentació de la que es disposi en relació a aquesta (comunicació de la part interessada, informes, ofertes,...). 2. Proposar les accions de remei adequades per resoldre la incidència i altres de correctores i de contingència, si és el cas, per evitar la seva repetició. <ol style="list-style-type: none"> a. Si es detecten errors en l'elaboració de dades contingudes en els informes d'anàlisi/d'inspecció, sol·licitar la correcció al CS i que s'emeti un nou informe b. Si es refereix als resultats dels informes d'anàlisi/d'inspecció, revisar els registres relacionats amb els resultats amb el suport d'un cap de servei/analista/inspector independent dels treballs, per verificar la seva conformitat. Si la verificació evidencia una NC, s'informa del resultat a la part interessada i es procedeix a un nou anàlisi/inspecció. 3. Realitzar seguiment de l'estat de les accions preses. 4. Preparar la resposta de la QR. 	<i>Responsable del SIG (DLT_009) (1, 2 i 3)</i> <i>Cap de servei de l'activitat afectada (DLT_033/DLT_061) (2, 3 i 4)</i>	Comunicació de la reclamació a tot el personal relacionat amb l'origen de la QR.	Formulari de SIGECAL	Cal adjuntar la resposta, els correus de comunicació mantinguda amb la part interessada i documentació relacionada amb la QR al formulari generat a SIGECAL.
	RESPOSTA <ol style="list-style-type: none"> 5. Enviar la resposta de la resolució de la QR indicant les accions preses. Lliurar a la part interessada els documents o registres que hagin sofert modificació o noves revisions. 	<i>Cap de servei de l'activitat afectada</i>	Part interessada	Correu electrònic amb les evidències del tancament	Es comunica la resposta de la QR a la part interessada via correu electrònic (preferentment) o telèfon, conservant còpia de la comunicació (si és escrita) per

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	6. Indicar a la part interessada que de no estar d'acord amb les conclusions derivades del tractament de la queixa pot derivar-la a la Direcció de la companyia, indicant-li la pàgina web d'EMATSA per obtenir més informació.	<i>(DLT_033/DLT_061)</i> <i>(5)</i> <i>Responsable del Laboratori (DLT_030)/Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030) (6)</i>			afegir al formulari de SIGECAL per al seu tancament.
Formulari de SIGECAL	TANCAMENT QR <ul style="list-style-type: none"> Tancar les accions realitzades annexant evidències que justifiquin el tancament. Passar la incidència a verificar. 	<i>Responsable del SIG (DLT_009)</i>	Unitat Tècnica del Laboratori	Formulari de SIGECAL	
Formulari de SIGECAL	VERIFICACIÓ / AVALUACIÓ DEL TANCAMENT DE LA QR <ul style="list-style-type: none"> Verificar que la QR està ben resolta i tancada i avaluar si, com a conseqüència de les incidències que ha pogut generar, és convenient, a més a més, obrir una No Conforme. 	<i>Responsable del Laboratori (DLT_030)/Responsable de l'Entitat d'Inspecció)</i>	Responsable de SIG	MANCAP13	El fet d'avaluar la QR pot permetre detectar un error no detectat fins llavors que, per freqüència o gravetat, aconselli obrir un No Conforme per a un estudi en profunditat.

NOTES DE REFERÈNCIA

(1) En el cas que la queixa es dugui a terme durant la inspecció:

Si la queixa és pel resultat de la inspecció realitzada, l'inspector indicarà a la part interessada que pot incloure observació o comentaris i ho comunicarà al Cap del Servei d'Inspecció i Mostreig per tal que l'avalui, li comunica, en cas que procedeixi, com ha de procedir per tal que la queixa quedi formalitzada i registrada en el sistema.

(2) Vegeu Manual d'usuari de SIGECAL a la mateixa aplicació.

OBJECTE	Descriure el procés de gestió de les apel·lacions (recepció, registre, investigació, tancament, validació/verificació) relatives al serveis que ofereix l'entitat d'inspecció i control, a les parts interessades amb les quals té relació.
ABAST	Totes les apel·lacions rebudes en relació al serveis oferts per l'entitat d'inspecció i control.
INICI	Apel·lació d'una part interessada.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
Apel·lació (qualsevol part interessada)	<p>RECEPCIÓ DE L'APEL·LACIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepció de l'apel·lació, per escrit, a través del correu electrònic (laboratori.ematsa@ematsa.cat) /presencialment/altres. Registrar l'apel·lació efectuada per la part interessada (dades, descripció, ...) a SIGECAL (1) com una no conformitat. Comunicar a la part interessada que l'apel·lació ha estat recepcionada i que serà revisada en la major brevetat possible. <p>Les apel·lacions rebudes s'avaluen totes sense discriminació i es posen en coneixement de l'Administració actuant per escrit.</p> <p>Les persones que revisen les apel·lacions no han d'haver participat en les activitats d'inspecció que les van originar.</p>	<p>Responsable del SIG (DLT_009) (1 i 2)</p> <p>Cap de Servei d'Inspecció i Mostreig (CSIM) (DLT_061) (1 i 3)</p> <p>Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030) (1)</p>	<p>Comunicació del responsable del SIG al CSIM i al REIC del registre de l'apel·lació com a NC a SIGECAL</p> <p>Comunicació del responsable de l'Entitat d'inspecció i Control del registre de l'apel·lació a l'Administració actuant.</p>	Formulari de SIGECAL	Als clients se'ls hi proporciona l'adreça de correu genèrica de la entitat d'inspecció i control per tal que puguin comunicar les seves queixes, apel·lacions, suggeriments,... que creguin pertinents al laboratori i a l'entitat d'inspecció i control (vegeu condicions generals en les ofertes). Els receptors d'aquesta adreça són els caps de servei, el responsable del SIG, la Unitat Tècnica del Laboratori i el Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control. Tot i això, la part interessada en qüestió pot realitzar l'apel·lació per fax, a través d'un altre correu electrònic o personalment.
Formulari de SIGECAL	<p>RATIFICACIÓ DE L'APEL·LACIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> Ratificar l'apel·lació i assignar formalment l'analista (persona responsable d'investigar els motius que han originat l'apel·lació). 	<p>Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030)</p>	REIC assigna com analista de la incidència al responsable del SIG.	Formulari de SIGECAL	
Formulari de SIGECAL	<p>COORDINACIÓ DE L'APEL·LACIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar la investigació de l'apel·lació. 	<p>Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030)</p>	REIC convoca tot l'equip d'Inspecció i Mostreig i al responsable del SIG.	Formulari de SIGECAL	En la No Conformitat oberta a SIGECAL el responsable del SIG registra la reunió de coordinació i les aportacions dels membres de l'equip.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
Formulari de SIGECAL	<p>GESTIÓ DE L'APEL·LACIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realitzar la investigació i anàlisi de les causes que han pogut originar l'apel·lació i annexar al formulari qualsevol documentació de la que es disposi en relació a aquesta (comunicació de la part interessada, informes, ofertes, resultats de les activitats que l'han originat,...). 2. Comunicar a la part interessada si l'apel·lació procedeix o no. 3. En cas que l'apel·lació no procedeixi, indicar a la part interessada els motius pels quals s'ha pres aquesta decisió (2). 4. Proposar les accions de remei adequades per resoldre la incidència i altres de correctores i de contingència, si és el cas, per evitar la seva repetició. <ol style="list-style-type: none"> a. Si es detecten errors en l'elaboració de dades contingudes en els informes d'anàlisi/d'inspecció, sol·licitar la correcció al CSIM i que s'emeti un nou informe b. Si es refereix als resultats dels informes d'inspecció, revisar els registres relacionats amb els resultats amb el suport del CSIM i un inspector independent dels treballs, per verificar la seva conformitat (3). c. Si la verificació evidencia una NC, s'informa del resultat a la part interessada i es procedeix a un nou anàlisi/inspecció (4). 5. Realitzar seguiment de l'estat de les accions preses. 6. Preparar i comunicar la resposta de l'apel·lació. 	<p>Responsable del SIG (DLT_009) (1, 2, 3, 4, 5, 6)</p> <p>REIC (DLT_030) (1, 3, 4a, 4b i 6)</p> <p>CSIM (DLT_061) (1, 4a, 4b, 5 i 6)</p>	<p>Investigació i proposta d'accions.</p> <p>Comunicació a la part interessada sobre la consideració de l'apel·lació.</p>	<p>Formulari de SIGECAL</p>	<p>Cal adjuntar la resposta, els correus de comunicació mantinguda amb la part interessada i documentació relacionada amb l'apel·lació al formulari generat a SIGECAL.</p>

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	RESPOSTA 1. Enviar els resultats del tractament de l'apel·lació a la part interessada i coordinant amb aquest, en cas que sigui necessari, el lliurament dels documents o registres que hagin sofert modificació o noves revisions. 2. Informar, per escrit, a la part interessada totes les accions preses.	Responsable del SIG (DLT_009)	Part interessada	Correu electrònic amb les evidències del tancament	Es comunica la resposta de l'apel·lació a la part interessada per escrit, via correu electrònic (preferentment) o duent els documents que es cregui convenient personalment, conservant còpia de la comunicació per afegir al formulari de SIGECAL per al seu tancament.
Formulari de SIGECAL	TANCAMENT DE L'APEL·LACIÓ <ul style="list-style-type: none"> Tancar les accions realitzades annexant evidències que justifiquin el tancament. Passar la incidència a verificar. 	Responsable del SIG (DLT_009)	<i>Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (REIC)</i>	Formulari de SIGECAL	
Formulari de SIGECAL	VERIFICACIÓ / AVALUACIÓ DEL TANCAMENT DE L'APEL·LACIÓ <ul style="list-style-type: none"> Verificar que l'apel·lació està ben resolta i tancada 	Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_030)	Responsable de SIG	MANCAP13	

NOTES DE REFERÈNCIA

- (1) Vegeu Manual d'usuari de SIGECAL a la mateixa aplicació.
- (2) Si la part interessada no estigués d'acord amb la conclusió de l'apel·lació, s'avaluarà la possibilitat de realitzar novament el servei els resultats dels quals serien els definitius i/o indicar que pot presentar la seva insatisfacció a la Direcció de la companyia indicant-li la pàgina web d'EMATSA per obtenir més informació i/o a l'Administració actuant.
- (3) Si l'inspector involucrat és el mateix CSIM, la investigació es durà a terme amb un altre inspector i el Responsable de la Entitat d'Inspecció i Control.
- (4) Per regla general, aquesta decisió la prendrà i comunicarà a qui presenti l'apel·lació el responsable del SIG.