

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, a les parts interessades amb les quals té relació.
ABAST	Totes les queixes i reclamacions rebudes en relació al serveis d'inspecció i anàlisi.
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 1. Recepció de la queixa a través del correu electrònic (laboratori.ematsa@ematsa.cat) /via telefònica/altres. (1) 2. Confirmar que la QR està relacionada amb les activitats del laboratori o de l'entitat d'inspecció. 3. En cas de confirmació, registrar QR efectuada per la part interessada (dades, descripció, ...) a SIGECAL (2) com una incidència. 4. Si la queixa no està relacionada amb les activitats del laboratori o de l'entitat d'inspecció, s'informa a la part interessada que la queixa no ha estat acceptada. 5. 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_006) (1 i 5)	Comunicació del responsable del SIG al Cap de Servei afectat, al Responsable del Laboratori, Responsable de l'Entitat d'Inspecció del registre de la QR a SIGECAL	Formulari de SIGECAL	Als clients se'ls hi proporciona l'adreça de correu genèrica 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	Responsable del Laboratori	El Responsable del laboratori / el	Formulari de SIGECAL	

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	Ratificar la QR i assignar formalment l'analista (persona responsable d'investigar els motius que han originat la queixa).	(DLT_030)/ Responsable de l'Entitat d'Inspecció (DLT_006)	Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control assigna com analista de la incidència al responsable del SIG.		
Formulari de SIGECAL	GESTIÓ QR - Realitzar la investigació i anàlisis 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,...). - 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. - 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 emeti un nou informe - 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.	<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.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	3. Realitzar seguiment de l'estat de les accions preses. 4. Preparar la resposta de la QR.				
	RESPOSTA 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. 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>Cap de servei de l'activitat afectada (DLT_033/DLT_061) (5)</i> Responsable del Laboratori (DLT_030)/Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_006) (6)	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 afegir al formulari de SIGECAL per al seu tancament.
Formulari de SIGECAL	TANCAMENT QR - 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	Responsable del Laboratori (DLT_030)/Responsable de l'Entitat	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

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	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>d'Inspecció (DLT_006)</i>			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 i li comunicarà, 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, 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)	RECEPCIÓ DE L'APEL·LACIÓ 1. Recepció de l'apel·lació, per escrit, a través del correu electrònic (laboratori.ematsa@ematsa.cat) /presencialment/altres. 2. Registrar l'apel·lació efectuada per la part interessada (dades, descripció, ...) a SIGECAL (1) com una no conformitat. 3. Comunicar a la part interessada que l'apel·lació ha estat recepcionada i que serà revisada en la major brevetat possible. Les apel·lacions rebudes s'avaluen totes sense discriminació i es posen en coneixement de l'Administració actuant per escrit. Les persones que revisen les apel·lacions no han d'haver participat en les activitats d'inspecció que les van originar.	Responsable del SIG (DLT_009) (1 i 2) Cap de Servei d'Inspecció i Mostreig (CSIM) (DLT_061) (1 i 3) Responsable de l'Entitat d'Inspecció (DLT_006) (1)	Comunicació del responsable del SIG al CSIM i al REI del registre de l'apel·lació com a NC a SIGECAL Comunicació del responsable de l'Entitat d'inspecció del registre de l'apel·lació a l'Administració actuant.	Formulari de SIGECAL	Als clients se'ls hi proporciona l'adreça de correu genèrica per tal que puguin comunicar les seves queixes, apel·lacions, suggeriments,... que creguin pertinents a l'entitat d'inspecció (vegeu condicions generals en les ofertes). Els receptors d'aquesta adreça són els caps de servei, el responsable del SIG i el Responsable de l'Entitat d'Inspecció. Tot i això, la part interessada en qüestió pot realitzar l'apel·lació per fax, a través d'un altre correu electrònic o personalment.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
Formulari de SIGECAL	RATIFICACIÓ DE L'APEL·LACIÓ Ratificar l'apel·lació i assignar formalment l'analista (persona responsable d'investigar els motius que han originat l'apel·lació).	Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_006)	REI assigna com analista de la incidència al responsable del SIG.	Formulari de SIGECAL	
Formulari de SIGECAL	COORDINACIÓ DE L'APEL·LACIÓ Coordinar la investigació de l'apel·lació.	Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_006)	REI 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.
Formulari de SIGECAL	GESTIÓ DE L'APEL·LACIÓ - 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,...). - Comunicar a la part interessada si l'apel·lació procedeix o no. - En cas que l'apel·lació no procedeixi, indicar a la part interessada els motius pels quals s'ha pres aquesta decisió (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. - Si es refereix als resultats dels informes d'inspecció, revisar els registres relacionats amb els resultats amb el suport del CSIM i un inspector	Responsable del SIG (DLT_009) (1, 2, 3, 4, 5, 6) REI (DLT_006) (1, 3, 4 i 6) CSIM (DLT_061) (1, 4, 5 i 6)	Investigació i proposta d'accions. Comunicació a la part interessada sobre la consideració de l'apel·lació.	Formulari de SIGECAL	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.

ENTRADA	ETAPA: Tasques	LLOC DE TREBALL	SORTIDA	REGISTRE	OBSERVACIONS
	independent dels treballs, per verificar la seva conformitat (3). b. Si la verificació evidencia una NC, s'informa del resultat a la part interessada i es procedeix a una nova inspecció (4). 5. Realitzar seguiment de l'estat de les accions preses. 6. Preparar i comunicar la resposta de l'apel·lació.				
	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.	<i>Responsable del SIG (DLT_009)</i>	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 convenients personalment, conservant còpia de la comunicació per afegir al formulari de SIGECAL per al seu tancament.
Formulari de SIGECAL	TANCAMENT DE L'APEL·LACIÓ - Tancar les accions realitzades annexant evidències que justifiquin el tancament. - Passar la incidència a verificar.	<i>Responsable del SIG (DLT_009)</i>	<i>Responsable de l'Entitat d'Inspecció</i>	Formulari de SIGECAL	
Formulari de SIGECAL	VERIFICACIÓ / AVALUACIÓ DEL TANCAMENT DE L'APEL·LACIÓ Verificar que l'apel·lació està ben resolta i tancada	<i>Responsable de l'Entitat d'Inspecció i Control (DLT_006)</i>	Responsable de SIG	MANCAP1 3	

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.