



<b><u>PROCEDIMIENTO GENERAL</u></b> <b><u>RECLAMOS</u></b>	<b>Versión:</b> 9	<b>Código:</b> 4373-S-SA-PG-C04
---	----------------------	------------------------------------

## 1. OBJETIVO

Establecer pautas para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y/o el tratamiento de los reclamos que llegan al Laboratorio y la resolución de los mismos.

## 2. ALCANCE

Todos los reclamos provenientes de [partes interesadas](#), que ingresan al Laboratorio por cualquier vía.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director General del Laboratorio
- Director de Área
- Responsable de gestionar el correo
- Personal del Laboratorio

## 4. ACTIVIDADES

4.1. [Las partes interesadas](#) pueden realizar consultas, quejas y reconocimientos, a través de diferentes medios como son: [el correo electrónico oficial del Laboratorio \(bromatolab@imm.gub.uy\)](mailto:bromatolab@imm.gub.uy) y [aquellas vías gestionadas por el Servicio de Regulación Alimentaria \(el correo electrónico cica@imm.gub.uy, el Buzón Ciudadano, a través del formulario \[https://montevideo.gub.uy/formularios/buzon\\\_ciudadano\]\(https://montevideo.gub.uy/formularios/buzon\_ciudadano\) disponible en la página web de la IM, el formulario <https://montevideo.gub.uy/formularios/denuncias-quejas-y-sugerencias-regulacion-alimentaria> disponible en la página web de la IM y los expedientes electrónicos generados por denuncias recibidas en los CCZ o municipios\). En caso de ser recibidas por el Servicio y de encontrarse dentro del ámbito de competencia del Laboratorio son derivadas al mismo para ser gestionadas.](mailto:cica@imm.gub.uy)

4.2. La Dirección del Laboratorio designa al funcionario/a que gestiona el correo del Laboratorio y las quejas/reclamos.

4.2.1. El/La funcionario/a gestiona los mismos dando respuesta a los usuarios.

4.3. Los reclamos recibidos por cualquier vía se registran en el Sistema JIRA donde se ingresa el reclamo recibido y el origen del reclamo.<sup>1</sup>

4.4. Al ingresar el reclamo en el [Sistema JIRA](#) se asigna el mismo para su tratamiento al Director del área involucrada en el reclamo o al Director del Laboratorio según corresponda.

<sup>1</sup> Los reclamos o quejas que son ingresadas al sistema son los que tienen relación directa con la Unidad Laboratorio de Bromatología y no se tendrán en cuenta aquellos que sean relacionados a actividades que se realicen en otras unidades de la I.M.



- 4.5. Si el reclamo abarca más de un sector, al ingresar el reclamo se le asigna a uno de los directores involucrados el tratamiento y se arroba a los otros involucrados para participar en el tratamiento del mismo.
- 4.6. Ante cualquier duda el/la funcionario/a responsable de la gestión del reclamo o queja, consulta con la Dirección del Laboratorio que es quien define cómo se debe proceder.
- 4.7. **El responsable del tratamiento** estudia la queja y/o reclamo y toma las decisiones que corresponda.
  - 4.7.1. Registra las decisiones **a tomar** en el **Sistema JIRA**, así como la comunicación que **debería** ser enviada a la persona que realizó la queja. **La Dirección del Laboratorio revisará y aprobará tanto las decisiones a tomar como la comunicación final.**
  - 4.7.2. Si el reclamo o queja fue recibido por correo, **siempre que sea posible el/la funcionario/a responsable** de gestionar el correo informará a quien realizó la queja que la misma está en tratamiento y facilitará los informes de progreso y el resultado del tratamiento de la misma. **En caso que dicho funcionario/a se encuentre involucrado con el Sector en que se originó la queja, la Dirección del Laboratorio definirá quien realiza la comunicación final.**
  - 4.7.3. De tratarse de un expediente el responsable del mismo será quien lo gestione.
- 4.8. El tratamiento del reclamo queda registrado en el Sistema JIRA y debe ser gestionado hasta su cierre en el sistema con prontitud, dando respuesta a los usuarios involucrados como se detalla en los puntos 4.7.2. y 4.7.3.
- 4.9. De corresponder abrir una no conformidad para realizar un estudio de causa, se deberá abrir la acción en el Sistema JIRA.
- 4.10. La lista de reclamos se genera automáticamente en el Sistema JIRA. Así como las estadísticas relacionadas.

## 5. REGISTROS

- Sistema JIRA.



## 6. MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	RESUMEN DE MODIFICACIONES	RES.
08/04/2019	5	Se actualiza el procedimiento, con lo incluido en MC Versión 9.	Sylvia Vázquez
29/05/2019	6	Se incluye al comité de calidad como responsable del tratamiento de quejas.	Adriana Da Silva
06/08/2020	7	Se actualiza el procedimiento al uso del jira	Adriana Da Silva
07/11/2023	8	Se modifica el alcance definiéndose que cualquier parte interesada puede realizar un reclamo. Se actualizan las vías de recepción de los reclamos. Se realizan cambios en el tratamiento del reclamo.	Stephanie Barneche y Natalia Pastorino

Fecha: 07/11/2023	Nombre
ELABORA	Sylvia Vázquez y Adriana da Silva
REVISAR	Stephanie Barneche y Natalia Pastorino
APRUEBA	Natalia Pastorino