



## GESTIÓN DE QUEJAS

**CODIGO:** PR-SC-02

**VERSION:** 1

**FECHA:** 2020-07-30

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas y reclamos que sean presentadas al laboratorio de ensayo en el desarrollo de sus actividades, de manera oportuna y objetiva, con el fin de garantizar la mejora de las actividades que desarrolla LAECOL S.A.S.

### 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas y reclamos hasta la información de la respuesta y/o decisión, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso que se requiera.

### 3. DEFINICIONES

**Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta, por ejemplo:

- Errores en la información entregada en los informes.
- Daños en los ítems de ensayo (cuando el ensayo no es destructivo).
- Demora en la entrega de resultados.
- Mal trato por parte del Personal
- Servicio en la parte comercial
- Demora en la respuesta a requerimientos
- Atención Telefónica

**Reclamo:** Expresión de insatisfacción por parte del cliente asociada a la atención o actividades conexas al servicio, por ejemplo:

- Mal trato por parte de los funcionarios
- Servicio en la parte comercial
- Demora en las respuestas a requerimientos
- Atención Telefónica

**Parte interesada:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Quejoso:** Persona o entidad que presenta una queja o reclamo al Organismo laboratorio de ensayo.

**Procedente:** Si es responsabilidad del laboratorio o está relacionada con las actividades o el servicio de ensayo.

**Trabajo No Conforme:** Servicio y/o producto que posee desviaciones de acuerdo con los requisitos pactados con el cliente o que puedan afectar los resultados del ensayo y/o calibración.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.

	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> PR-SC-02
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2020-07-30

#### **4. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO**

RE-SC-04 Registro de Quejas y Reclamos

RE-SC-05 Resumen de quejas

#### **5. CONTENIDO**

##### **5.1. GENERALIDADES**

El Director de Calidad informará al cliente y a cualquier parte interesada sobre el proceso requerido para el trámite de la queja cuando lo requiera, esta información también está disponible en la página web del laboratorio.

El plazo para el tratamiento y comunicación de la decisión de las quejas y reclamos será de máximo 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la misma.

En caso de exceder el tiempo establecido el Director Administrativo y Comercial informa al cliente sobre el progreso en la atención y trámite de la queja al cliente y las razones de la demora.

Si el cliente requiere información sobre el progreso en la atención y trámite de la queja, el Director Administrativo y Comercial informa el proceso realizado.

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y reclamos dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el quejoso, el comité de Gerencia es el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

Al presentarse cualquier queja y/o reclamo ya sea verbal o escrita, maneja un estatus de confidencialidad, para que la información suministrada no sea filtrada a personal no involucrado.

Todas las quejas y reclamos recibidas se registran adicional en el formato Tabla resumen de Quejas RE-SC-05, el cual es analizado mensualmente por la Gerencia para establecer posibles acciones preventivas y/o correctivas según se requiera de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora PR-CL-03.

También son consideradas quejas, aquellas registradas en las encuestas de satisfacción en línea.

Para dar un tratamiento eficaz a las quejas y reclamos presentadas por los clientes, el presente procedimiento se desarrolló teniendo en cuenta los requisitos y principios definidos en la norma NTC ISO/IEC 10002, de los cuales se contemplan algunos a continuación: Visibilidad, Accesibilidad, Respuesta diligente, Objetividad, Costos, confidencialidad, Enfoque al cliente, responsabilidad y mejora continua, allí descritos.

Las peticiones y sugerencias que se presenten, se revisarán por parte de la Gerencia y se verificará si se le da respuesta y si se implementan, finalmente estas son archivadas para mantener la trazabilidad de la información.

	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> PR-SC-02
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2020-07-30

## 5.2. Recepción y Validación

Las quejas y/o reclamos pueden ser recibidas por el Gerente, el director técnico, el director de Calidad, quienes entregarán al quejoso el formato registro de quejas y/o reclamos RE-SC-04 para que registre los sucesos, en caso que el cliente no lo quiera realizar, será responsabilidad de la persona encargada registrar el suceso de acuerdo a lo informado por el cliente, en caso que la queja llegue por mail u otro medio no presencial, anexará el comunicado al formato registro de quejas y/o reclamos RE-SC-04 para este caso se informa al quejoso el acuse de recibido.

El director técnico y/o el Gerente realizan la validación de la queja o reclamo para determinar si es procedente.

En caso de no proceder se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención dejando registro en el formato registro de quejas y/o reclamos RE-SC-04 y en el formato Tabla resumen de Quejas y Reclamos RE-SC-05.

### 5.2.1. Investigación

Será responsabilidad del Director Técnico o Gerente según corresponda, realizar la investigación pertinente de la queja y/o reclamo presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita su validación y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación son registrados en el formato registro de quejas y/o reclamos RE-SC-04 y se anexará la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis.

La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, videos etc.

### 5.2.2. Análisis de Información y Decisión

Una vez el responsable de la investigación considera que ya se han agotado todas las fuentes para identificar las causas y/o argumentos que sustentan la queja o reclamo presentada, entrega los resultados al director de calidad para ser analizados.

El director de Calidad analiza la información y junto con el Gerente toma las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son registradas en el formato registro de quejas y/o reclamos RE-SC-04 y es entregado al Director de Calidad para que realice la respuesta formal al quejoso, la decisión y los resultados serán revisados y aprobados siempre por personas que no hayan estado involucrados en la queja o reclamo.

### 5.2.3. Comunicación

El Director de Calidad una vez recibe el resultado y decisión por parte de la Gerencia realiza el registro en el formato resumen de Quejas RE-SC-05, así mismo, realiza la notificación formal al quejoso sobre la solución dada.

	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> PR-SC-02
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2020-07-30

#### 5.2.4. Seguimiento

Mensualmente el Director Administrativo y Comercial realiza comunicación telefónica o vía mail para verificar el grado de satisfacción relacionado a la solución de la queja o apelación presentada.

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	2021-07-30	Versión Inicial

#### 7. APROBACIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
Sandra Echavarría Cuervo <b>Director Administrativo y Comercial</b>	Jesús Guillermo Sáenz Urquijo <b>Director de Calidad</b>	Juan Esteban Cardona <b>Gerente</b>