

	QUEJAS	CÓDIGO: P-CO-03
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2021-08-11

1. OBJETIVO

Determinar el proceso y procedimientos a realizar cuando se presenta una queja ante el laboratorio.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas las quejas presentadas al laboratorio por parte de cualquier reclamante.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

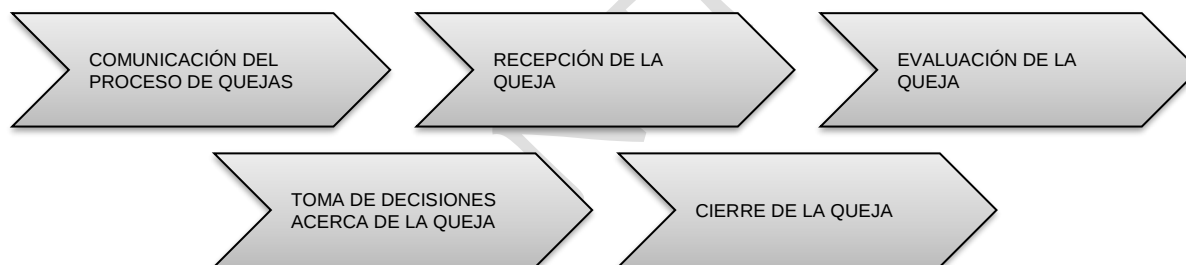
En la descripción de las actividades presentadas en el apartado 5. de este documento se mencionan las responsabilidades y autoridad de cada cargo del personal involucrado en la ejecución de las mismas.

4. DEFINICIONES

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos y que se refieran en la norma técnica colombiana NTC-ISO/IEC 17025:2017.

5. ACTIVIDADES

El proceso de quejas cuenta con las siguientes fases sucesivas:



A continuación, se describe la manera de proceder en cada una de las fases del proceso:

5.1 COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS

Este documento está disponible para cuando lo solicite cualquier parte interesada, ya que cuenta con la autorización de acceso de la Gerencia General y la manera de acceder a él es a través del coordinador de calidad o jefe de laboratorio.

5.2 RECEPCIÓN DE LA QUEJA

Una vez exista la comunicación inicial y directa de una queja del reclamante al laboratorio por vía telefónica, de manera presencial, en la encuesta de satisfacción (directamente o valoración de alguno de los criterios como regular o malo), por correo electrónico o cualquier otro medio, el laboratorio debe en un día hábil a partir de la comunicación del reclamante, y a través de:

- el asesor comercial, asegurarse de que el reclamante presenta su queja (agotando todos los recursos para que lo haga de manera escrita) identificando claramente el motivo y la solución que precisa, y cuando sea necesario, pedirle información de apoyo o que adjunte documentos como podrían ser: facturas, registros de entrega de ítems, certificados, etc.;
- el asesor comercial, registrar en el F-CO-04 la fecha, su identidad, los datos del reclamante, la descripción de la queja y fecha de acuse de recibido, otorgando al caso una identificación única (consecutivo);
- el asesor comercial, acusar recibo de la queja al reclamante a través de correo electrónico, empleando el texto (o equivalente): "SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S ha recibido su queja. Usted recibirá próximamente una respuesta informándole sobre el progreso del tratamiento", adjuntando el registro correspondiente del formato F-CO-04;
- el asesor comercial, comunicar al coordinador de calidad para que continúe con el tratamiento;
- el coordinador de calidad, seguir completando el diligenciamiento del formato F-CO-04;

	QUEJAS	CÓDIGO: P-CO-03
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2021-08-11

- el coordinador de calidad, llevar registro de la evolución del tratamiento de la queja en el F-CO-05 en cada momento, con el propósito de tener disponible una actualización del estado de la queja para cuando se requiera y de hacer seguimiento al estado del conjunto de todas las quejas.

5.3 EVALUACIÓN DE LA QUEJA

5.3.1 VALIDACIÓN DE LA QUEJA

Tras completar la recepción de la queja, el laboratorio debe confirmar si esta está relacionada con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas, para lo cual debe en un día hábil a partir de que se acusó recibido al reclamante de la queja, y a través de:

- el coordinador de calidad, recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja;
- el coordinador de calidad, tomar la decisión de validar o no la queja;
- el coordinador de calidad, registrar en el F-CO-04 la información verificada, la decisión tomada, la fecha de validación y su identidad;
- el coordinador de calidad, continuar con el desarrollo completo de este procedimiento si se dictamina que la queja aplica o, en caso contrario, proceder pasando a 5.4 directamente.
- Se puede detectar posibles trabajos no conformes al identificar que la queja se presenta por desviaciones en los resultados del laboratorio, incumplimientos de las partes, incumplimiento de los procedimientos de calibración y caracterización, calibraciones o caracterizaciones realizadas por personal no autorizado, al verificar los certificados de calibración y/o caracterización, por cambio en las condiciones ambientales, por equipamiento fuera de los límites especificados. Estos se deben verificar en la investigación.

5.3.2 EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

El tratamiento de una queja válida continúa con una evaluación por parte del laboratorio. El laboratorio debe en un día hábil a partir de que se acusó recibido al reclamante de la queja, y a través del coordinador de calidad, registrar en el F-CO-04 la fecha, su identidad y el grado de severidad, complejidad, e impacto de la queja; valorándolo como bajo, medio o alto, según sean las circunstancias.

5.3.3 INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

Para esta investigación, el laboratorio debe en dos días hábiles a partir de la evaluación de la queja, y a través del coordinador de calidad, registrar en el F-CO-04 la fecha, su identidad y la información (preferiblemente demostrable) acerca de la queja, acercándose a cada parte involucrada e indagando acerca del tema a través de entrevistas, la revisión de registros, revisión de procedimientos, áreas, personal autorizado, información de los certificados, confirmación de la manipulación de los equipos del laboratorio y los equipos a los que se les realiza el servicio.

5.4 TOMA DE DECISIONES ACERCA DE LA QUEJA

Considerando toda la información socavada hasta el momento, el laboratorio debe en dos días hábiles a partir de la investigación de la queja, y a través de:

- el coordinador de calidad, decidir sobre las acciones a tomar para ofrecer una respuesta al reclamante. Las acciones que se propongan deben ser proporcionales a la evaluación de la queja efectuada en 5.3.2 y apropiadas según alguna de estas opciones:
 - si la queja no es válida, emitir la decisión de no proceder a evaluar ni investigar, con la opción de proponer o no, acciones frente a la solicitud del reclamante;
 - si la queja es válida, determinar si el motivo de la queja supone:
 - a) El incumplimiento de cualquier aspecto de calibración o los resultados de este trabajo con respecto a sus procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente. De ser así, aplicar el procedimiento de trabajo no conforme P-LC-04 para establecer las acciones primarias a tomar y las acciones correctivas (si procedieran estas últimas, hacerlo de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.7 del manual de gestión del laboratorio M-LC-01), emitiendo la descripción de las acciones relevantes para el reclamante.

	QUEJAS	CÓDIGO: P-CO-03
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2021-08-11

- b) Una no conformidad no relacionada con calibración. De ser así, aplicar lo descrito en el numeral 8.7 del manual de gestión del laboratorio M-LC-01 para acciones correctivas y emitir la descripción de las acciones relevantes para el reclamante.
- c) Un aspecto en el que el laboratorio no incumple ningún requisito especificado. De ser así, aplicar lo descrito en el numeral 8.6 del manual de gestión del laboratorio M-LC-01 para la mejora y emitir la descripción de las acciones relevantes para el reclamante.

El coordinador de calidad en cualquiera de los casos registra en el F-CO-04 la fecha, su identidad y la decisión sobre las acciones a tomar frente a la queja y la identificación de los formatos asociados al tratamiento.

- el coordinador de calidad comunica mediante correo electrónico al reclamante sobre el progreso del tratamiento de la queja y de la decisión tomada, donde espera obtener respuesta de su aceptación, empleando el texto (o equivalente): *“Este es un informe del progreso del tratamiento de su queja. Encontrará las decisiones tomadas por SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S frente al caso, por favor indicar si está de acuerdo para proceder a la ejecución de las acciones y posteriormente dar cierre (omitir esta respuesta si la decisión tomada corresponde a la solución propuesta por usted)”*, adjuntando el registro correspondiente del formato F-CO-04;

5.5 CIERRE DE LA QUEJA

Para poder dar cierre a una queja, el laboratorio debe en dos días hábiles a partir de la respuesta del reclamante a la comunicación de las decisiones (o dependiendo del tiempo de ejecución debidamente justificado de las acciones), y a través de:

- el coordinador de calidad, si el reclamante acepta la decisión notificada, proceder a ejecutar o hacer ejecutar las acciones planteadas, asegurándose de que se registran y se les hace seguimiento en los formatos indicados;
- el coordinador de calidad (o el jefe de laboratorio si el coordinador de calidad está involucrado en las actividades de laboratorio que originaron la queja), revisar y aprobar los resultados del tratamiento;
- el coordinador de calidad, registrar en el formato F-CO-04 la fecha, su identidad, la identidad de quien revisó y aprobó los resultados del tratamiento y los resultados obtenidos, y en el formato F-CO-05 finalizar el seguimiento de la queja;
- el coordinador de calidad, comunicar mediante correo electrónico al reclamante que las acciones se han realizado y se da por cerrada la queja, empleando el texto (o equivalente): *“SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. ha ejecutado las acciones aprobadas por usted para dar solución a su queja, se da por cerrado el caso”*, adjuntando el registro correspondiente del formato F-CO-04;
- el coordinador de calidad, si el reclamante rechaza la decisión notificada, mantener abierta la queja y repetir las etapas 5.4 y 5.5 del proceso por segunda vez. Si una vez más es rechazada, se puede repetir este punto o declarar cerrada la queja por falta de consenso;
- el coordinador de calidad, si se declara cerrada la queja por falta de consenso, registrar en el formato F-CO-04 las observaciones del cierre de la queja y en el formato F-CO-05 finalizar el seguimiento de la queja;
- el coordinador de calidad, comunicar mediante correo electrónico al reclamante que se cierra la queja por falta de consenso, empleando el texto (o equivalente): *“SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. da por cerrada su queja ya que no se pudo llegar a un consenso con respecto a las soluciones propuestas”*, adjuntando el registro correspondiente del formato F-CO-04;

6. REGISTROS

- F-CO-04 “QUEJA”.
- F-CO-05 “SEGUIMIENTO DE QUEJAS”.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Última fecha de aprobación	Descripción del cambio	Versión	Fecha de aprobación del cambio
2008-02-22	Versión inicial.	00	-----
2008-02-22	Ajustes al documento de acuerdo con los requisitos de acreditación del laboratorio establecidos en la norma ISO 17025:2005.	01	2009-03-22
2009-03-22	Se modificó el logo de la empresa.	02	2012-06-15
2012-06-15	Se modificó numeral 5.2.	03	2019-08-06
2019-08-06	Actualización norma NTC:ISO/IEC 17025:2017.	04	2020-02-18
2020-02-18	Nombre. Definir explícitamente un proceso de resolución de quejas en el P-CO-03, con entradas, salidas, actividades, responsables, etc., para	05	2020-07-27

	QUEJAS	CÓDIGO: P-CO-03
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2021-08-11

	recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de ellas. Modificar el P-CO-03 a fin de que contenga todas disposiciones acerca del proceso de tratamiento de quejas que se contemplen en el M-LC-01.		
2020-07-27	Numeral 5.3.1. Se incluye las posibles fuentes de trabajo no conforme que se pueden detectar en la evaluación	06	2021-08-11
2020-07-27	Numeral 5.3.3. Se amplía los recursos en la investigación de la queja	06	2021-08-11
2020-07-27	Numeral 5.3.4. Se incluye que se debe registrar la identificación de los documentos asociados a la toma de decisiones	06	2021-08-11

8. APROBACIÓN

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerente General