

## PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	DEFINICIONES .....	2
4.	REFERENCIAS.....	2
5.	DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	2
6.	SECUENCIA DE ACTIVIDADES .....	3
6.1.	Recepción de la queja .....	4
6.2.	Trámite de la queja.....	4
6.2.1.	Registro de la Queja .....	4
6.2.2.	Comunicación Inicial.....	4
6.2.3.	Análisis inicial de la queja y determinación de correcciones.....	5
6.2.4.	Reunión de análisis de causas.....	6
6.2.4.1.	Análisis de causas.....	6
6.2.4.2.	Acciones correctivas.....	7
6.3.	La queja no procede.....	7
6.4.	Informe al Cliente .....	7
6.5.	Tiempo de respuesta.....	7
6.6.	Seguimiento de las acciones propuestas para el tratamiento de la queja.....	8
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el manejo de peticiones y quejas, encaminándolas en una mejora continua de la prestación del servicio y así mismo del sistema de gestión del laboratorio, dando cumplimiento a los requisitos descritos en el numeral 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los servicios que presta Colmetrik, los cuales incluyen: calibración y ensayo de equipos, asesoría y capacitación.

## 3. DEFINICIONES

- ✓ Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

## 4. REFERENCIAS

- ✓ Norma ISO/IEC 17000:2020. Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales
- ✓ Norma ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- ✓ LPA-04 – manejo de no conformidades, acciones preventivas, acciones correctivas y auditorías
- ✓ FLPA0402 - Registro de desviaciones y acciones
- ✓ FLPA0801 - Registro de peticiones quejas y reclamo
- ✓ FLPA0802 – Tratamiento de quejas
- ✓ FLPA0202 – Comunicado externo

## 6. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ÍTEM	FLIJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTROS
6.1		Cualquier trabajador de la Organización	Verbal FLPA0801
6.2.1		Coordinador de Calidad	FLPA0801
6.2.2		Coordinador de Calidad	Correo electrónico
6.2.3		Coordinador de Calidad/Director Calidad	FLPA0801
6.2.4		Coordinador de Calidad/Director de Calidad / responsable asignado	FLPA0402 FLPA0801
6.3		Director De Calidad / Coordinador De Calidad	FLPA0801
6.4		Director De Calidad / Coordinador De Calidad	Correo electrónico
6.6		Director De Calidad / Coordinador de Calidad	Registros del sistema de gestión

## 6.1. Recepción de la queja

Las quejas pueden ser recibidas por cualquier persona de la organización de forma verbal o escrita, esta información debe ser transmitida al coordinador de calidad, el cual debe registrar la queja en el formato FLPA0801 "Registro de peticiones quejas y reclamos", este registro constituye la existencia de la queja en el sistema de gestión del laboratorio (numeral 6.2.1 presente procedimiento).

## 6.2. Trámite de la queja

Las quejas son interpuestas por los clientes (usuarios) o por otras partes, respecto a las actividades desarrolladas por el laboratorio, son tramitadas de acuerdo con el siguiente procedimiento:

### 6.2.1. Registro de la Queja

La solicitud puede recibirse vía telefónica, escrita o personalmente por cualquier trabajador de Colmetrik y debe ser informada al coordinador de calidad por medio de correo electrónico indicando:

- ✓ Fecha de la recepción de la queja
- ✓ Nombre de la persona que manifestó la queja
- ✓ Descripción explícita de la queja

Luego de obtener esta información el coordinador de calidad debe diligenciar la queja recibida en el formato FLPA0801 "Registro de Peticiones Quejas y Reclamos".

### 6.2.2. Comunicación Inicial

Una vez formalizada la queja en el sistema de gestión, el coordinador de calidad debe realizar una comunicación inicial con el cliente, indicando que se encargara de dar respuesta a la queja manifestada, esto con el fin de dar a conocer al cliente que estamos atentos a sus necesidades, esta comunicación se debe realizar por medio de correo electrónico.

### 6.2.3. Análisis inicial de la queja y determinación de correcciones

Una vez registrada la solicitud, el coordinador de calidad debe investigar y recolectar la información (documentos, fotografías) necesaria, para determinar con apoyo del director de calidad o director técnico lo siguiente:

- ✓ Si la queja procede o no
- ✓ El responsable de dar respuesta a la queja
- ✓ Las actividades de corrección

El coordinador de calidad debe realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de corrección informadas y acordadas con el cliente, las cuales incluyen:

- ✓ Informe al cliente por medio de una comunicación externa "FLPA0802" o correo electrónico.
- ✓ Ejecución de las acciones de corrección

Si la queja es puntual, se aplican correcciones inmediatas. Si la queja abarca de forma general el sistema de gestión o se presenta sistemáticamente evidenciando un problema más a fondo dentro del mismo, se maneja como un trabajo no conforme – procedimiento interno LPA-04

No se aceptan quejas que generen la:

- Repetición de servicios de calibración o ensayo
- Verificación de funcionamiento del ítem
- Calibración del ítem en un punto intermedio de calibración para verificar su exactitud y/o comparabilidad con los resultados ya emitidos

Después de dos (2) meses de finalizado el servicio, el coordinador de calidad y director de calidad deben determinar por medio del análisis y dependiendo de la naturaleza de la queja si procede o no, y que acciones se tomarán para ayudar al cliente a determinar la falla, cambios o corrimiento del error de medición de su instrumento.

La determinación de las correcciones y el comunicado de respuesta "FLPA0802" hacen parte de la primera etapa del tratamiento de la queja.

## 6.2.4. Reunión de análisis de causas

La segunda etapa de la queja abarca el análisis de la desviación y las acciones que se deduzcan para eliminar la causa de la no conformidad; el coordinador de calidad debe programar una reunión con el director de calidad y el coordinador o director de área implicada, para determinar:

- ✓ Actividades adicionales de corrección (si aplica)
- ✓ Análisis de causas
- ✓ Acciones correctivas

Esta información debe registrarse en el comunicado FLPA0802 emitido inicialmente al cliente con la primera etapa del tratamiento de la queja.

### 6.2.4.1. Análisis de causas

Se debe realizar una investigación para determinar la causa raíz del problema.

Existen diferentes métodos para la identificación de la causa raíz de una desviación, el grupo de trabajo seleccionado para ello puede determinar de acuerdo con la naturaleza del hallazgo cual es el más adecuado, ejemplos de estos métodos son:

- Lluvia de ideas
- La teoría de los 5 porqués
- Diagrama de causa – Efecto (Ishikawa) con base a las 5M.

Se deben investigar las causas potenciales de aspectos como:

- ✓ Los requisitos del cliente.
- ✓ Los ítems de calibración o ensayo.
- ✓ Los métodos y procedimientos.
- ✓ Control de información.
- ✓ Solicitudes ofertas y contratos.
- ✓ La competencia del personal.
- ✓ Los equipos, la calibración y Medio ambiente.
- ✓ Informe de resultados.

Categoría: ISO/IEC 17025

Tipo Documento: Procedimiento administrativo

Título: Procedimiento para el manejo de quejas

Código

LPA-08

Edición

12

Fecha Edición

2022-09-23

Página 7 de 11

## 6.2.4.2. Acciones correctivas

Si la queja procede, el director de calidad/coordinador de calidad en conjunto con el personal involucrado deben realizar las acciones correctivas planteadas para eliminar la causa de las desviaciones encontradas.

## 6.3. La queja no procede

Si la solicitud o queja no procede o no da a lugar, se informa al usuario por medio del formato FLPA0802 "tratamiento de quejas" las razones por las cuáles no se acepta la solicitud interpuesta, en el tiempo de respuesta descrito en el numeral 6.5.

## 6.4. Informe al Cliente

Se dará respuesta al cliente por medio de un comunicado FLPA0802 "tratamiento de quejas" o correo electrónico, dando a conocer la respuesta emitida y/o las acciones tomadas por parte del laboratorio para dar cierre a la queja presentada.

## 6.5. Tiempo de respuesta

Los tiempos de respuesta para todas las quejas presentadas serán atendidas y solucionadas en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja. Este plazo podrá extenderse 2 días hábiles adicionales o más, en los casos en que la respuesta o solución de la queja lo requiera, la persona que autoriza ampliar el tiempo de respuesta es el director de calidad.

Actividad	Tiempo de respuesta (días hábiles)							Responsable
	1	2	3	4	5	6	7	
6.1. Recepción de la PQR	→							Todo el personal
6.2.1. Registro de la PQR		→						Coordinador de Calidad
6.2.2. Comunicación inicial		→						Coordinador de Calidad
6.2.3. Análisis inicial de la PQR y determinación de correcciones			→					Coordinador de Calidad / Coordinador o Director del Área Involucrada
6.2.4. Reunión de análisis de causas			→			→		Coordinador de Calidad / Coordinador y/o Director del Área Involucrada
6.3. La PQR no procede			→					Coordinador de Calidad / Coordinador o Director del Área Involucrada
6.4. Informe al cliente					→	→		Coordinador de Calidad
6.6. Seguimiento de las acciones propuestas para el tratamiento de la PQR	El responsable debe realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de corrección informadas y acordadas con el cliente.							Coordinador de Calidad

Imagen 1. Diagrama de Gantt proceso y tratamiento de las quejas

El coordinador de calidad debe asegurar que el responsable de dar respuesta a la queja, realice la debida comunicación en los tiempos establecidos.

## 6.6. Seguimiento de las acciones propuestas para el tratamiento de la queja

En la tercera y última etapa del tratamiento de la queja se debe exponer y evidenciar la ejecución y eficacia de las acciones correctivas propuestas, con el cumplimiento de estas acciones se dará por cerrada la queja manifestada por el cliente.

Esta información debe registrarse en el comunicado FLPA0802 que contiene la primera y segunda etapa del tratamiento de la queja, por último, el comunicado final debe enviarse al cliente conjunto las evidencias que confirman la ejecución de las actividades propuestas.

De esta forma se da cierre formal a la queja manifestada por el cliente, donde se expone claramente el tratamiento realizado a cada una de las desviaciones y opciones de mejora identificadas.



## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS	RESPONSABLE
2010-01-18	06	Se modifica el procedimiento de recepción, análisis y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos.	Director de Calidad
2012-09-14	07	Se modifica responsable dentro del diagrama de flujo.	Director Comercial
2016-04-11	08	Se creó el formato de registro de PQR FLPA0801 Se asignó responsabilidades para el seguimiento y análisis de las PQR identificadas y dar un seguimiento a la efectividad de las acciones Se asignó los responsables para el diligenciamiento de los formatos: FLPA0801 FLPA0402 Se incluyó la elaboración de comunicaciones externas e informes de PQR para dar una respuesta adecuada al cliente.	Coordinador de Calidad
2018-11-02	09	Se actualizó los siguientes numerales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Alcance</li> <li>• Secuencia de actividades (diagrama de flujo)</li> <li>• 6.1. Recepción de la solicitud PQR</li> <li>• 6.2.1 Registro de la solicitud PQR</li> <li>• 6.2.2. Comunicación inicial</li> <li>• 6.2.3 Análisis de la solicitud PQR y determinación de correcciones</li> <li>• 6.2.4. Reunión de análisis de causas</li> <li>• 6.2.4.1 Análisis de causas</li> <li>• 6.2.4.2 Generación de acciones correctivas</li> <li>• 6.4. Información al cliente</li> <li>• 6.5. Tipo de respuesta</li> <li>• 6.6 Seguimiento de la Solicitud PQR</li> <li>• 6.7 Consideraciones generales</li> </ul> Se actualizó el procedimiento con respecto a la nueva metodología, responsable y tiempos de entrega para el tratamiento de las PQR, (comités de PQR,)	Director de Calidad

Categoría: ISO/IEC 17025

Tipo Documento: Procedimiento administrativo

Título: Procedimiento para el manejo de quejas

Código

LPA-08

Edición

12

Fecha Edición

2022-09-23

Página 10 de 11

2019/07/06	10	<p>Se modifica los siguientes numerales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.1 Registro de la solicitud PQR</li> <li>• 6.2.3 Análisis de la solicitud PQR y determinación de correcciones</li> <li>• 6.2.4. Reunión de análisis de causas</li> <li>• 6.3 La petición, queja o reclamo no procede</li> <li>• 6.4. Información al cliente</li> <li>• 6.5. Tipo de respuesta,</li> <li>• 6.6 Seguimiento de la Solicitud PQR</li> <li>• 6.7 Consideraciones generales</li> </ul>	Coordinador Administrativa
2021-06-05	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la actualización del documento, cambiando las responsabilidades de la recepción, registro y gestión de la pqr.</li> <li>• Se actualiza la información y se realizan cambios a los siguientes numerales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivo</li> <li>2. Alcance</li> <li>5. Documentos asociados</li> <li>6. secuencia de actividades</li> </ol> </li> </ul>	Coordinador de Calidad
2022-09-23	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia nombre de documento de: "procedimiento para el manejo de peticiones, quejas y reclamos" a "procedimiento para el manejo de quejas"</li> <li>- Se incluye en el numeral 6.2.1 el medio por el cual debe comunicarse la queja recibida y que información debe contener el e-mail</li> <li>- Se agrega marca de agua al documento</li> <li>- Se incluye dentro de los documentos asociados el formato FLPA0802 "Tratamiento de quejas"</li> <li>- Se describe en el numeral 6.4 la función del formato FLPA0802</li> <li>- Se ubica información del numeral 6.7 en el numeral 6.2.3</li> <li>- Se especifican las acciones que Colmetrik no ejecutaría por quejas recibidas 2 meses después de haber prestado el servicio, en el numeral 6.2.3.</li> <li>- Se incluye en el numeral 6.5 el responsable de autorizar la ampliación del tiempo establecido para dar respuesta al cliente</li> <li>- Se corrigen errores de redacción y signos de puntuación en todo el documento</li> </ul>	Coordinador de Calidad

Categoría: ISO/IEC 17025

Tipo Documento: Procedimiento administrativo

Título: Procedimiento para el manejo de quejas

Código

LPA-08

Edición

12

Fecha Edición

2022-09-23

Página 11 de 11

- Se incluye las etapas 1,2 y 3 del proceso de tratamiento de la quejas en los numerales 6.2.3; 6.2.4 y 6.6.

