

LPA-08 - 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	5
6.2.3. Análisis inicial de la queja y determinación de correcciones	5
6.2.4. Reunión de análisis de causas	7
6.2.4.1. Análisis de causas	7
6.2.4.2. Acciones correctivas	8
6.3. La queja no procede	8
6.4. Informe al Cliente	8
6.5. Tiempo de respuesta	9
6.6. Seguimiento de las acciones propuestas para el tratamiento de la queja	9
7. CONTROL DE CAMBIOS	10

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el manejo de 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 auditorias
- ✓ FLPA0402 - Registro de desviaciones y acciones
- ✓ FLPA0801 - Registro de quejas
- ✓ FLPA0802 – Tratamiento de quejas
- ✓ FLPA0202 – Comunicado externo

6. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ÍTEM	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 de 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

```

graph TD
    IN[INICIO] --> RQ[Recepción de la queja]
    RQ --> RQ621[Registro de la queja]
    RQ621 --> CI[Comunicación inicial]
    CI --> AD[Análisis de queja y determinación de correcciones]
    AD --> DP{¿Procede?}
    DP -- no --> QNP[Queja NO procede]
    DP -- sí --> RAC[Reunión de análisis de causas]
    RAC --> IC[Informe a cliente]
    IC --> SAATP[Seguimiento de las acciones propuestas para el tratamiento de la queja]
    SAATP --> FIN[FIN]
  
```

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

El coordinador de calidad debe tener total precaución con el manejo de la información de los clientes; antes de notificar al interesado el recibido de la queja o compartir cualquier información del servicio prestado, debe verificar con el coordinador logístico o en registro FLPT0806 "Base de datos r&e de equipos" si dicho trabajo fue adquirido por la misma empresa o persona natural que está interponiendo la queja o solicitando información, en caso contrario el coordinador de calidad debe notificar al interesado la restricción de Colmetrik de gestionar o entregar información a usuarios no involucrados con el servicio prestado, esta solo podrá compartirse al cliente directo que adquirió el servicio con Colmetrik o con autorización escrita y explícita de este, la cual será posteriormente verificada.

Luego verificar esta información el coordinador de calidad debe diligenciar la queja recibida en el formato FLPA0801 "Registro de Quejas".

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 y deberá compartir el presente procedimiento para asegurar que el cliente tenga claridad de las actividades realizadas.

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 recoger la información, analizar la queja con los jefes de proceso involucrados y emprender las acciones necesarias para dar respuesta al cliente y si es necesario corregir la desviación o suceso presentado. Estas acciones pueden ocurrir en solicitar la siguiente información o ejecución de procesos a las diferentes áreas:

No.	Descripción de la acción	Responsable de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Emisión de oferta de servicio existente o generar una nueva con información determinada	Asesor comercial	2 días hábiles
2	Entrega de la orden de compra o documento equivalente.	Asesor comercial	2 días hábiles
3	Entrega de documentos adicionales requeridos para la prestación del servicio	Asesor comercial	2 días hábiles
4	Corrección de informes y etiquetas de calibración	Coordinador de laboratorio	3 días hábiles

5	Verificación de resultados de calibración, reproceso de una calibración	Coordinador de laboratorio	Tiempo determinado por el director técnico según criticidad y prioridad del caso
<i>Reposición de accesorios, partes del instrumento o equipo afectado:</i>			
6	Gestionar la búsqueda de proveedores	Personal involucrado o que genero la desviación	2 días hábiles
	Seleccionar proveedor y aprobar la compra	Gerente	2 días hábiles
	Enviar orden de compra y gestionar el proceso de compra	Auxiliar Administrativo Coordinador administrativo	2 días hábiles
	Realizar seguimiento a la compra y entrega del producto o servicio al área encargada	Auxiliar Administrativo	n/a

El coordinador de calidad debe realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de corrección informadas y acordadas con el cliente por medio de comunicados FLPA0802 o correo electrónico.

Si se identifica que la queja es puntual y corresponde a un error operacional, 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 deberá realizar un análisis de causas pertinente y determinar si es necesario la implementación de acciones correctivas.

No se aceptan quejas que generen la:

- Repetición de servicios de calibración o ensayo por determinación del cliente , sin evidencias técnicas adecuadas
- Verificación de funcionamiento del ítem en funciones no cubiertas por los procesos de calibración

- Calibración del ítem en un punto intermedio de calibración para verificar su exactitud y/o comparabilidad con los resultados ya emitidos sin contar con soportes técnicos adecuados.

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 análisis de la desviación se realiza mediante el comunicado de respuesta "FLPA0802"

6.2.4. Determinación de causas

Como parte del análisis de la desviación presentada es necesario realizar un análisis de causas para determinar si corresponde a un error operacional de los procesos o es una desviación más profunda que pueda afectar la calidad de los resultados o represente una desviación del SGC; el coordinador de calidad debe reunirse con director de calidad y el coordinador o director de área implicada, para determinar:

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

Esta información debe registrarse en el registro FLPA0802

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.

6.2.4.2. *Acciones correctivas*

Si la queja procede, el director de calidad/coordinador de calidad en conjunto con el personal involucrado deben proponer y llevar a cabo acciones correctivas de acuerdo con el análisis de causas para eliminar la causa raíz 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 de un registro 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.

La revisión del informe de la queja se realizará por parte de director de calidad, en caso de presentarse un impacto económico a la organización producto de la desviación, deberá ser revisado por gerencia, en caso de no ser revisado por la dirección de calidad

se deberá asegurar que no se realice dicha actividad por personas involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja.

6.5. Tiempo de respuesta

Los tiempos de respuesta para todas las quejas presentadas serán atendidas y solucionadas en un lapso no mayor a 6 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	7		
6.1. Recepción de la Queja	→										Todo el personal
6.2.1 Registro de la Queja		→									Coordinador de calidad
6.2.2 Comunicación inicial		→									Coordinador de calidad
6.2.3 Análisis inicial de la queja y determinación de correcciones			→								Coordinador de calidad / Coordinador y/o director del área involucrada
6.2.4 Determinación de causas				→							Coordinador de calidad / Coordinador y/o director del área involucrada
6.3 La Queja no procede			→								Coordinador de calidad / Coordinador y/o director del área involucrada
6.4 Informe al cliente				→							Coordinador de Calidad
6.6 Seguimiento de las acciones propuestas	El seguimiento dependerá de los tiempos asignados a las actividades determinadas										Coordinador de Calidad
	Tiempo estándar del proceso										
	Tiempos Adicionales que se puedan presentar de acuerdo a la desviación presentada										

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, en caso de presentarse la necesidad de tomar tiempos adicionales debido al impacto o complejidad de la queja se deberá informar a la dirección de calidad y al cliente.

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

De acuerdo con el análisis de causas realizado y de la determinación de acciones correctivas, el coordinador de calidad deberá realizar seguimiento al cumplimiento de dichas actividades, el seguimiento se realizará mediante el formato FLPA0801

Las acciones correctivas determinadas se podrán indicar en el FLPA0802 dando a conocer si se tienen disponibles las acciones

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.

6.7. Seguimiento de actividades

El director de calidad deberá realizar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos asignados para dar respuesta a las quejas mediante el uso de los tableros de seguimiento y los grupos de whatsapp , adicionalmente deberá apoyar a la gestión de la entrega de información o cumplimiento de actividades de corrección determinadas.

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	Coordinador de Calidad

		externas e informes de PQR para dar una respuesta adecuada al cliente.	
2018-11-02	09	<p>Se actualizó los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Secuencia de actividades (diagrama de flujo) • 6.1. Recepción de la solicitud PQR • 6.2.1 Registro de la solicitud PQR • 6.2.2. Comunicación inicial • 6.2.3 Análisis de la solicitud PQR y determinación de correcciones • 6.2.4. Reunión de análisis de causas • 6.2.4.1 Análisis de causas • 6.2.4.2 Generación de acciones correctivas • 6.4. Información al cliente • 6.5. Tipo de respuesta • 6.6 Seguimiento de la Solicitud PQR • 6.7 Consideraciones generales <p>Se actualizó el procedimiento con respecto a la nueva metodología, responsable y tiempos de entrega para el tratamiento de las PQR, (comités de PQR.)</p>	Director de Calidad
2019/07/06	10	<p>Se modifica los siguientes numerales</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6.2.1 Registro de la solicitud PQR • 6.2.3 Análisis de la solicitud PQR y determinación de correcciones • 6.2.4. Reunión de análisis de causas • 6.3 La petición, queja o reclamo no procede • 6.4. Información al cliente • 6.5. Tipo de respuesta, • 6.6 Seguimiento de la Solicitud PQR • 6.7 Consideraciones generales 	Coordinador Administrativa
2021-06-05	11	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza la actualización del documento, cambiando las responsabilidades de la recepción, registro y gestión de la pqr. • Se actualiza la información y se realizan cambios a los siguientes numerales: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Alcance 5. Documentos asociados 	Coordinador de Calidad

		6. secuencia de actividades	
2022-09-23	12	<ul style="list-style-type: none"> - Se cambia nombre de documento de: "procedimiento para el manejo de peticiones, quejas y reclamos" a "procedimiento para el manejo de quejas" - 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 - Se agrega marca de agua al documento - Se incluye dentro de los documentos asociados el formato FLPA0802 "Tratamiento de quejas" - Se describe en el numeral 6.4 la función del formato FLPA0802 - Se ubica información del numeral 6.7 en el numeral 6.2.3 - 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. - Se incluye en el numeral 6.5 el responsable de autorizar la ampliación del tiempo establecido para dar respuesta al cliente - Se corrigen errores de redacción y signos de puntuación en todo el documento - 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. 	Coordinador de Calidad
2023-11-03	13	<ul style="list-style-type: none"> - se modifica numeral 6.2.1, donde se expone la responsabilidad de la verificación de la información de la empresa o personal natural que interpone la queja vs la información del cliente que adquirió el servicio con Colmetrik, con el fin de definir las acciones que evitarían una falta de confidencialidad de la información. - Se modifica numeral 6.2.3, donde se amplía la información y se definen responsabilidades y tiempos de entrega para la ejecución de actividades, generación de registros en caso de reprocesos, emisión de modificación a certificados, reposición de equipos o 	Coordinador de Calidad

		accesorios.	
2025-10-01	14	<p>Se realizó la modificación de los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none">- 6.2.2 Incluyendo la responsabilidad de compartir al cliente el procedimiento relacionado al tratamiento de las quejas- 6.2.3 Se realizó la modificación de la metodología respecto al análisis de causas, adicionalmente se amplio la información de las quejas que no son aceptadas- 6.2.4 Se realizó la modificación de la redacción de la información y se incluyó el TNC- 6.4 Se incluyó la aclaración de la revisión del informe a presentar al cliente- 6.5. Se realizó la modificación de los tiempos, gráfica y observaciones relacionado a los tiempos de respuesta- 6.6. Se realizó la modificación de la redacción de la información respecto al seguimiento de acciones correctivas propuestas- 6.7. Se creó el apartado 6.7 Seguimiento de actividades	Director de Calidad