

	Atención a Quejas			
	Vigencia: 2022-09-19	Versión: 6	Código: PC11	Página: 1 de 4

1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas de los clientes, proveedores u otros, con el fin de medir la capacidad de respuesta y garantizar su satisfacción.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las quejas que presenten a Construlab S.A.S.

3. Responsables

- Coordinador de Calidad
- Analista de Calidad

4. Definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en las siguientes Normas:

-ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario

-ISO-IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales

Y la guía: ISO-IEC 99:2019 Vocabulario internacional de metrología. Conceptos fundamentales, generales y términos asociados (vim).

Además, Construlab S.A.S cuenta con la plataforma de búsqueda en línea **e-Collection** disponible en: <https://ecollection.icontec.org>

5. Condiciones Generales

- a. Las quejas pueden ser comunicadas por el cliente, proveedores u otros a través de la página web de la organización (Contáctenos / Reporte de quejas), correo electrónico, personalmente, por Chat de WhatsApp o en último caso y cuando el cliente así lo solicite, se reciben telefónicamente. Para todos los casos, como constancia de la comunicación, se envía un correo al cliente confirmando la recepción de la queja y el avance de la misma.
- b. Las quejas son atendidas por personas del proceso de Calidad, siempre y cuando no estén involucradas en las actividades del laboratorio que originaron dicha queja; esto mismo aplica para las personas que revisan y aprueban la queja. En caso de presentarse este evento, son tratadas por los Coordinadores y Director General.
- c. El tiempo máximo para dar respuesta a las quejas está estipulado hasta 6 días hábiles. Cuando no se cumple con este tiempo para dar respuesta a la queja se considera que la respuesta no es oportuna.
- d. La respuesta es eficaz cuando se presenta la solución de la queja; mensaje que se envía a la persona por correo electrónico. Para esto, la persona que presenta la queja tiene un tiempo máximo de 15 días calendario para dar respuesta; en caso de no hacerlo en este tiempo, la queja se da por cerrada.
- e. El laboratorio es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

6. Descripción del proceso

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
1.	<p>Recibir la queja: Cuando se recibe la queja, se envía un correo al cliente confirmando su recepción (acuso de recibido) y se diligencia la información en el formato <u>PC11b Control y Seguimiento de Quejas</u>.</p>	<p>-Coordinador de Calidad -Analista de Calidad.</p>	<p>-PC11b Control y Seguimiento de las Quejas. -Correo electrónico.</p>
2.	<p>Validar la queja: El proceso de Calidad revisa si la queja es justificada o no, consultando los pliegos de condiciones, términos de referencia o cualquier otro documento que sirva de guía para el asunto que se trata; con fines de verificar si la queja se relaciona con las actividades del laboratorio de las que se es responsable. En caso de determinar que la queja no es justificada, se elabora y envía al cliente, proveedor u otro un comunicado formal indicando las razones.</p>	<p>-Director General -Coordinadores de Calidad. -Analista de Calidad.</p>	<p>-Comunicado (para el caso en que No sea justificada la queja).</p>
3.	<p>Analizar la queja: Se clasifica la queja de acuerdo con la prioridad de la atención (Alta, media o baja), teniendo presente la matriz de evaluación de prioridad, descrita en el <u>PC11b Control y Seguimiento de Quejas (Segunda pestaña)</u> y según su clasificación se define el tiempo de respuesta de la queja (1 a 6 días hábiles).</p>	<p>-Director General -Coordinadores de Calidad. -Analista de Calidad.</p>	<p>-PC11b Control y Seguimiento de las Quejas / Matriz evaluación de la prioridad de la atención.</p>
4.	<p>Tratar la queja: Se analiza la incidencia de la queja indagando con las personas involucradas en el proceso e investigando las evidencias que apliquen. -Se ejecuta el plan de acción a emprender según la información encontrada para dar solución a la queja. -Se informa el avance de la queja y los resultados del tratamiento por correo electrónico preferiblemente, a la persona que presentó la queja (Acciones a tomar y evidencias). -En caso de ser necesario se realiza una acción correctiva y se diligencia su tratamiento en el formato <u>PC05a Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas</u>.</p>	<p>-Director General -Coordinadores de Calidad -Analista de Calidad -Responsable del proceso.</p>	<p>-PC11b Control y Seguimiento de las Quejas -PC05 Acciones Correctivas y de Mejora. -Correo electrónico.</p>

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento
5.	Dar Seguimiento a las quejas: Se realiza el seguimiento y control de quejas, con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. La información se consolida en el formato <u>PC11b Control y Seguimiento de Quejas</u> , donde se evalúa si la respuesta fue oportuna, de acuerdo con el tiempo real de respuesta.	-Director General -Coordinadores de -Analista de Calidad.	-PC11b Control y Seguimiento de las Quejas.
6.	Cerrar la queja: Se da por cerrada la queja cuando la respuesta o solución fue eficaz y luego de notificar formalmente su cierre a quién la presenta.	-Director General -Coordinadores -Analista de Calidad.	-PC11b Control y Seguimiento de las Quejas (evidencias).

7. Anexos

Código	Nombre
PC11b	Control y Seguimiento de las Quejas

8. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción de cambios	Responsable
2018-12-06	1	Creación del documento.	Carolina Múnera (Analista de Calidad)
2019-09-04	2	Se cambia nombre del procedimiento, la estructura de fecha con separador de guion, responsables del proceso y se modifica el numeral 4 de definiciones.	Carolina Múnera (Analista de Calidad)
2021-02-08	3	Cambio de responsables, inclusión de condición general: tiempo máximo de respuesta del cliente para cierre de la queja; al igual que en el seguimiento.	Carolina Múnera (Coordinadora de Calidad)
2021-10-01	4	En condiciones generales se agrega que las quejas pueden ser presentadas por otros medios: personalmente o Chat WhatsApp. En el punto 4 <i>tratar la queja</i> se agrega que la persona que comunica la solución de la queja no está involucrada en la misma.	Julián Quiceno (Analista de Calidad)
2022-05-17	5	En la 1ra condición se actualiza la ubicación del reporte de quejas de la página corporativa. 2da condición, se incluye quién atiende la queja cuando los principales responsables están	Julián Quiceno (Analista de Calidad)

Fecha	Versión	Descripción de cambios	Responsable
2022-05-17	5	involucrados en la misma. Se agrega 5ta condición. En la descripción del proceso / actividad N°1 se nombra el diligenciamiento de la recepción; N°2 cambia nombre de la actividad y se agrega que se debe verificar la responsabilidad del laboratorio; N°3 se incluye matriz de evaluación de prioridad de la atención; N°4 se adiciona que el tratamiento de la queja se informa por correo electrónico. Se incluye toda la actividad 6. Se agregan los Coordinadores y Director General como responsables desde la actividad N°2.	
2022-09-08	6	Se clasifican las condiciones generales con letra minúscula. En la condición general (a), se incluye que la recepción y avance de la queja se da a conocer por correo electrónico. En descripción del proceso / actividad N°1, se agrega que se confirma el recibido de la queja por correo electrónico y en la actividad N°4, el avance de la queja por el mismo medio y en documentos se agrega el Correo electrónico.	Mariana Restrepo (Analista de Calidad)

9. Firmas

Elaboró / Actualizó: 2022-09-08	Revisó: 2022-09-15	Aprobó: 2022-09-19
<i>Manana Restrepo H.</i>	<i>Carolina Linera</i>	<i>Luisa Fda. Guamín</i>
Analista de Calidad	Coordinadora de Calidad	Directora General