
	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. REFERENCIAS	3
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	3
6. PROCEDIMIENTO	3
6.1 POLÍTICA.....	3
6.2 GENERALIDADES	3
6.3 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
6.3.1 Recepción y Validación	4
6.3.2 Investigación.....	4
6.3.3 Análisis de Información y Decisión.....	5
6.3.4 Comunicación.....	5
6.3.5 Seguimiento.....	5
7. CONTROL DE CAMBIOS	5

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Yeidy Lorena Suarez Coordinador de Gestión Integral	Guillermo Sáenz Urquijo Director de Gestión Integral	Andrés Mauricio Suaza Director General

	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

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 TESTLAB 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 por parte del cliente asociado al servicio de ensayo, por ejemplo:

- Errores en la información entregada en los informes.
- Daños en los ítems de ensayo.
- Demora en la entrega de resultados.

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 respuesta a requerimientos
- Atención Telefónica


Parte interesada: Persona o grupo que tenga un 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.

	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

4. REFERENCIAS

Norma NTC-ISO/IEC 17025 (Requisitos generales para la competencia de Laboratorios de ensayo y calibración)

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

RE-GC-06 Recepción de Quejas y/o reclamos

RE-GC-07 Tabla resumen de Quejas, Reclamos y Trabajos no Conformes

PR-CA-03 Acciones correctivas y de mejora

6. PROCEDIMIENTO

6.1 **POLÍTICA**

Con el objetivo de mejorar continuamente y garantizar el correcto tratamiento en las quejas y reclamos, se definió la siguiente política.

“Es compromiso expreso de Testlab S.A.S y de todo su personal atender y solucionar oportunamente las quejas de los clientes (Administrativas o Técnicas) u otros organismos interesados en nuestros servicios siempre y cuando no sean anónimas y estén relacionadas con nuestro objeto social; en un tiempo no mayor a 10 días hábiles”.

6.2 **GENERALIDADES**


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 informa al cliente sobre el progreso en la atención y tramite de la queja al cliente y las razones de la demora.

Si el cliente requiere información sobre el progreso en la atención y tramite de la queja o reclamo, el Director Administrativo 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, manejará un status de confidencialidad, para que la información suministrada no sea filtrada a personal no involucrado. Todas las quejas y reclamos recibidos se registran adicional en el formato Tabla resumen de Quejas y Reclamos RE-GC-07, el cual es analizado mensualmente por el Director y/o Coordinador de Calidad para establecer posibles acciones preventivas y/o correctivas según se requiera de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejoras PR-CA-03.

	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

También son consideradas quejas y/o reclamos, aquellas manifestaciones de insatisfacción 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.

Cuando se reciben quejas por parte del Organismo Nacional de Acreditación ONAC referente al laboratorio, se actuará de acuerdo a lo descrito en el presente documento y teniendo en cuenta los tiempo y directrices definidos en el procedimiento Atención de Quejas PR-4.4-01 versión 8.

6.3 **EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES**

6.3.1 **Recepción y Validación**


Las quejas y/o reclamos pueden ser recibidas por el director general, el director técnico, coordinador de laboratorio, el director y/o el coordinador de gestión integral, quienes entregarán al quejoso el formato recepción de quejas y/o reclamos RE-GC-06 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 recepción de quejas y/o reclamos RE-GC-06 para este caso se informa al quejoso el acuse de recibido.

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

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 recepción de quejas y/o reclamos RE-GC-06 y en el formato Tabla resumen de Quejas y Reclamos RE-GC-07.

6.3.2 **Investigación**

Sera responsabilidad del Director Técnico o director general 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.

	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

Los resultados de la investigación son registrados en el formato recepción de quejas y/o reclamos RE-GC-06 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.

6.3.3 Análisis de Información y Decisión

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

El director de gestión integral analiza la información y junto con el director general toma las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas son registradas en el formato recepción de quejas y/o reclamos RE-GC-06 y es entregado al Coordinador de gestión integral para que realice la respuesta formal al quejoso.

6.3.4 Comunicación


El Coordinador de gestión integral una vez recibe el resultado y decisión por parte de la Gerencia realiza el registro en el formato Tabla resumen de Quejas y Reclamos RE-GC-07, así mismo, realiza la notificación formal al quejoso sobre la solución dada.

6.3.5 Seguimiento

Mensualmente el Coordinador de Gestión Integral realiza comunicación telefónica o vía mail para verificar el grado de satisfacción relacionado a la solución de la queja o apelación presentada.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
V01	2014-11-13	Emisión del documento	Director Administrativo
V02	2016-04-15	Actualización de la documentación con base en los cambios generados por la nueva codificación, resultados de auditorías internas y mejoramiento general del proceso.	Director de Gestión Integral

	SISTEMA DE GESTION TESTLAB SAS	PR-GC-02
	GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V04
		2020-01-27

V03	2019-06-11	En el numeral 6.2 Generalidades se incluye como se actuará en el caso de recibir quejas por parte del Organismo Nacional de Acreditación ONAC referente al laboratorio.	Director de Gestión Integral
V04	2020-01-27	Se elimina del encabezado del documento la revisión del mismo (R00), de acuerdo a los cambios establecidos en el procedimiento PR-CA-01 Control de documentos y registros en cuanto a la estructura de los documentos.	Director de Gestión Integral

COPIA CONTROLADA