

1. OBJETO

Establecer la metodología y actividades necesarias a utilizar, para gestionar las quejas recibidas de los clientes o de otras partes, para contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora continua del sistema de gestión

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el sistema de gestión.

3. DEFINICIONES:

Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.¹

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.¹

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.¹

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.¹

Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.¹

Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Dato: información sobre algo concreto que permite su conocimiento exacto o sirve para deducir las consecuencias derivadas de un hecho. Documento, testimonio, fundamento. Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora. (¡Error! Marcador no definido.)

¹ ISO 10002:2018 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO TRATAMIENTO DE QUEJAS

4.1 GESTIÓN DE LA QUEJA

El proceso para seguir cuando reciba la notificación de una queja por parte de cualquier parte interesada se describe a continuación:

| ETAPA | Descripción |
|---|---|
| <p>Recepción de la queja</p> | <p>Cualquier funcionario de INGOBAR Metrología S.A.S. puede recibir la queja, y este a su vez debe dirigirlo a la dirección gestión de calidad. Las quejas pueden ser recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalmente. • Por vía telefónica. • Por Escrito. • Vía correo. • Por la página web de INGOBAR Metrología S.A.S. • Resultados no favorables de las encuestas de satisfacción <p>En la medida de lo posible, durante el proceso de recepción de la queja, se debe consultar al reclamante la solución que solicita. La información recibida se registra en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01.</p> |
| <p>Acuse de recibo de la queja</p> | <p>Siempre que sea posible, quien reciba la queja o la dirección de gestión de calidad, debe informar a la dirección de calidad la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de recepción de la queja. • Nombre y cargo de la persona que interpuso la queja. • Descripción de la queja. <p>Posteriormente se confirmará al remitente la recepción de esta y el tiempo en cuál se le comunicará el tratamiento que se le dará a la situación manifestada por él. La constancia de notificación deberá ser relacionada en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01, dejando registro vía correo de la recepción y la respuesta de acuse de recibido al cliente.</p> |
| | <p>Una vez radicada la queja, la dirección de calidad evalúa con quien considere necesario la validez de la queja teniendo en cuenta aspectos como severidad, implicaciones de seguridad, impacto y la posibilidad de una</p> |

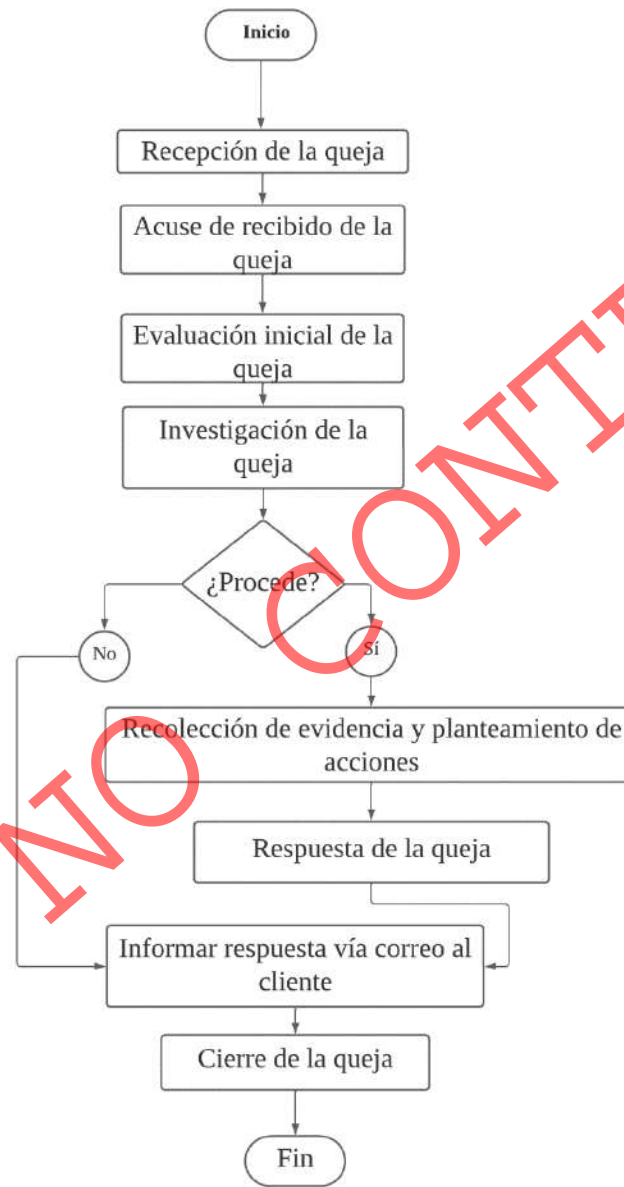
| | |
|---------------------------------------|--|
| Evaluación inicial de la queja | <p>acción inmediata; permitiendo determinar si la queja recibida es procedente de tratamiento y si este asociado a servicios cubiertos por el alcance de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2017.</p> <ul style="list-style-type: none">- La constancia de la evaluación realizada debe ser registrada en el registro generado de la queja en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01 y debe comunicarse al cliente el resultado de esta evaluación inicial. |
| Investigación de la queja | <p>Una vez se determine que la queja debe ser tratada; el líder del proceso en compañía de la dirección de gestión de calidad hace todos los esfuerzos para investigar las circunstancias y recolectar la información para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none">- La procedencia de la queja- Acciones de corrección necesarias- Evaluación de responsable de la ejecución de las acciones propuestas. <p>Posteriormente al resultado de la investigación realizada, la dirección de gestión de calidad debe realizar la evaluación si la queja corresponde a un caso puntual y es tratada de forma correcta al desarrollar las acciones planteadas o si por el contrario la queja en cuestión presenta afectaciones al sistema de gestión la cual debe tratarse como trabajo no conforme bajo los lineamientos del procedimiento IM-GC-P-005 Trabajo no conforme.</p> <ul style="list-style-type: none">- Si la queja procede, la dirección de gestión de calidad en apoyo con el personal encargado área involucrada deben realizar las acciones correctivas pertinentes para dar cierre a la queja recibida.- Si por el contrario la queja no procede, se debe informar al reclamante por medio de un correo las razones por las cuales no se acepta la solicitud en un tiempo establecido en el numeral tiempo de respuesta. |
| Tiempo de respuesta | <p>Los tiempos de respuesta para las quejas presentadas al laboratorio deben ser recepcionadas, tratadas y cerradas en un periodo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.</p> |

| <p>Respuesta de la queja</p> | <p>Siguiendo los resultados de la investigación y a la implementación de las acciones a seguir, se ofrece una respuesta al reclamante mediante la generación de un comunicado final junto con las evidencias que soportan la ejecución de las actividades propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el reclamante acepta la acción propuesta, se procede a su implementación. - En caso de que el reclamante no manifieste si acepta o no la decisión o la acción propuesta dentro de un lapso de 3 días hábiles; se entenderá cómo aceptada y se procederá a su implementación. - Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja permanece abierta. Esto se registra en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01 y se definirán nuevas alternativas que posteriormente serán informadas al reclamante para su aceptación y posterior implementación. | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|--------|-------------|------------|--|---------------------|---|------------------|--|----------------|--|---------|--------------------------|
| <p>Cierre de la queja</p> | <p>Una vez se envía la respuesta al reclamante, este cuenta con un tiempo de tres (5) días hábiles; para manifestar su conformidad con la misma.</p> <p>Si no se recibe notificación alguna por parte del reclamante, se entenderá cómo queja tratada a satisfacción, se procederá al cierre de esta y se informará al cliente el cierre de la queja.</p> | | | | | | | | | | | | |
| <p>Seguimiento de la queja</p> | <p>A medida que se va avanzando en cada etapa del tratamiento de la queja se actualiza su estado en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01</p> <table border="1" data-bbox="646 1032 1906 1252"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Radificada</td> <td>La queja ha sido registrada en el sistema de gestión</td> </tr> <tr> <td>Con acuse de recibo</td> <td>Al reclamante ya se le ha enviado la notificación de radicación de la queja</td> </tr> <tr> <td>En investigación</td> <td>Se encuentra en proceso de investigación</td> </tr> <tr> <td>En tratamiento</td> <td>Se encuentra en tratamiento de la acción</td> </tr> <tr> <td>Cerrada</td> <td>La queja ha sido cerrada</td> </tr> </tbody> </table> | Estado | Descripción | Radificada | La queja ha sido registrada en el sistema de gestión | Con acuse de recibo | Al reclamante ya se le ha enviado la notificación de radicación de la queja | En investigación | Se encuentra en proceso de investigación | En tratamiento | Se encuentra en tratamiento de la acción | Cerrada | La queja ha sido cerrada |
| Estado | Descripción | | | | | | | | | | | | |
| Radificada | La queja ha sido registrada en el sistema de gestión | | | | | | | | | | | | |
| Con acuse de recibo | Al reclamante ya se le ha enviado la notificación de radicación de la queja | | | | | | | | | | | | |
| En investigación | Se encuentra en proceso de investigación | | | | | | | | | | | | |
| En tratamiento | Se encuentra en tratamiento de la acción | | | | | | | | | | | | |
| Cerrada | La queja ha sido cerrada | | | | | | | | | | | | |

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO DEL DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO |
|-----------------------------|---|
| F-IM-GC-P-004-01 | Tratamiento de quejas |
| IM-GC-P-011 | Confidencialidad |
| IM-GC-P-002 | Acciones correctivas, preventivas y de mejora |

6. ANEXOS



7. CONTROL DE MODIFICACIONES

| NÚMERO DE REVISIÓN | ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FECHA DE MODIFICACIÓN |
|--------------------|-------------------|--|-----------------------|
| 01 | Todo el documento | Ingresa al sistema de gestión de calidad. | 2016-06-02 |
| 02 | 3, 4, 5, 6, 7 y 8 | Reestructuración del procedimiento inclusión del proceso para mantenimiento y mejora con el fin de asegurar que las acciones tomadas son apropiadas desde la perspectiva del cliente y de las actividades del sistema de gestión | 2019-10-04 |
| 03 | 6 | Se aclara la descripción asociada a la comunicación de la información asociada al tratamiento de la queja. Se complementa las etapas, evaluación inicial, investigación de la queja y cierre de las mismas | 2020-09-24 |
| 04 | 6 y 7 | Se separa en numerales: 6.1 Consideraciones generales relacionando la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Con el fin de preservar el principio de imparcialidad, el seguimiento a las acciones a seguir y las comunicaciones al cliente son realizadas por personal diferente al involucrado con la situación que dio origen a la queja. • Se debe realizar un monitoreo a la queja, desde la recepción de la queja hasta el cierre de esta. • El resultado de cada etapa que hace parte del tratamiento de las quejas se registra en el formato Tratamiento de quejas F-IM-GC-P-004-01. • La fuente de la cual proviene la información recopilada del cliente para el tratamiento de las quejas es confidencial y su identidad no será revelada a menos que se cuente con una autorización para ello. • Cuando se reciban solicitudes para divulgar información relativa al proceso tratamiento de quejas a clientes, reclamantes y otras partes interesadas; se deben transmitir a | 2021-08-18 |

| | | | |
|--------------------------|-------------------|--|------------|
| | | <p>la dirección gestión de calidad, para que este dé respuesta al solicitante, preservando el principio de confidencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una descripción de nuestro proceso para la gestión de quejas puede ser consultado por las partes interesadas mediante la página web de INGOBAR metrología S.A.S. <p>6.2 Gestión de la queja sigue siendo la descripción del proceso a seguir en el tratamiento de quejas.</p> <p>7. Seguimiento a la disponibilidad del procedimiento de quejas para consultar por parte de las partes interesadas</p> | |
| 05 | Todo el documento | <p>Se incluye el numeral 6. Canales de divulgación del proceso, el cual expone los medios por los cuales se socializa a los clientes el proceso del tratamiento general de la queja.</p> <p>En el numeral 7.2 gestión de la queja: canales de recepción de la queja, documentación requerida para la formalización del acuse de recibido, evaluación inicial de la queja, Investigación de la queja frente al análisis de causas y tipo de corrección a aplicar evaluando su procedencia.</p> <p>Se incluye el ítem tiempo de respuesta establecido por el laboratorio para el proceso.</p> <p>Se incluye en el ítem de respuesta de la queja frente a las evidencias entregadas al cliente.</p> | 2023-12-01 |
| FIN DEL DOCUMENTO | | | |