

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Uso confidencial	Código	PMC-06
		Versión	09
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisado por:	Margarita Salazar González	Coordinador de Calidad	2025-02-10
Aprobado por:	Jorge Robinson Rendón Bernal	Gerente	2025-02-11

1. PROPÓSITO

Describir la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas de los clientes y/o partes interesadas y asegurar la satisfacción de éstos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las quejas, desde la recepción, hasta la resolución y evaluación de la satisfacción del cliente y/o partes interesadas.

3. DEFINICIONES

3.1 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.

3.2 Queja

Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

3.3 Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

3.4 Servicio al cliente

Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

3.5 Retroalimentación

Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

3.6 Parte interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Ver flujograma del proceso al final de este documento.

4. METODOLOGIA

METODOLOGÍA																	
Actividad 1	Recibir y documentar la información de la queja																
Responsables:	Empleados Líderes de proceso Coordinador de calidad																
Registros:	• Cuadro de información para reportar la queja. • Correo electrónico.																
Descripción: La recepción de las quejas o solicitudes por parte del cliente se puede realizar a través de cualquier medio de comunicación (vía telefónica, correo electrónico, de forma verbal, escrita, o a través de la página web). La descripción de la queja se envía por correo o en lo posible, se recomienda llenar el cuadro "información para reportar una queja", en caso de que se reciba la queja por teléfono o personalmente, se recomienda solicitar la mayor información posible al cliente sobre la insatisfacción que manifiesta y registrar todas las anotaciones que el cliente haga. Cuadro sugerido:																	
<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">INFORMACIÓN PARA REPORTAR UNA QUEJA</th></tr></thead><tbody><tr><td>Fecha en que se recibe la queja:</td><td></td></tr><tr><td>Nombre del cliente:</td><td></td></tr><tr><td>Nombre y apellido de la persona que reporta la queja:</td><td></td></tr><tr><td>Teléfono fijo o celular:</td><td></td></tr><tr><td>Correo electrónico:</td><td></td></tr><tr><td>Persona de Celsius que recibe la queja:</td><td></td></tr><tr><td>Descripción detallada de la queja (incluyendo números de certificados, nombres, fechas u otros aspectos relevantes y documentación adjunta si la hay):</td><td></td></tr></tbody></table>		INFORMACIÓN PARA REPORTAR UNA QUEJA		Fecha en que se recibe la queja:		Nombre del cliente:		Nombre y apellido de la persona que reporta la queja:		Teléfono fijo o celular:		Correo electrónico:		Persona de Celsius que recibe la queja:		Descripción detallada de la queja (incluyendo números de certificados, nombres, fechas u otros aspectos relevantes y documentación adjunta si la hay):	
INFORMACIÓN PARA REPORTAR UNA QUEJA																	
Fecha en que se recibe la queja:																	
Nombre del cliente:																	
Nombre y apellido de la persona que reporta la queja:																	
Teléfono fijo o celular:																	
Correo electrónico:																	
Persona de Celsius que recibe la queja:																	
Descripción detallada de la queja (incluyendo números de certificados, nombres, fechas u otros aspectos relevantes y documentación adjunta si la hay):																	
Nota 1: Cuando se recibe la queja o solicitud por correo electrónico, es el mismo cliente el que nos brinda la información y la persona que recibe el correo debe revisarlo y posteriormente enviarlo al coordinador de calidad y al líder del proceso relacionado.																	

La documentación completa de la queja o solicitud permite poder hacer la investigación (para determinar qué situación la generó) y seleccionar las posibles soluciones a la misma. Esta información se debe compartir con el coordinador de calidad para hacer el respectivo registro.

Nota 2: Si un proceso recibe una queja que corresponde a otro proceso, debe reenviar el correo o diligenciar el cuadro "información para reportar una queja" y enviarlo por correo al líder de ese proceso con copia al coordinador de calidad. Ejemplo, si alguna persona de comercial recibe una queja relacionada con errores en un certificado de calibración de un cliente, debe darla a conocer al director técnico o coordinador de laboratorio (según sede) y al coordinador de calidad, para gestionarla y solucionarla, garantizando que la persona directamente involucrada en las actividades que originaron la queja no participe en el tratamiento de ésta, en este caso no podría participar el metrólogo que elaboró el certificado.

Nota 3: Si se presenta una queja relacionada con las actividades desarrolladas por el coordinador de calidad, el tratamiento de dicha queja lo realizará el director técnico, jefe de laboratorio, jefe de operaciones o persona designada por ellos.

Actividad 2	Confirmación de la recepción de la solicitud (acuse de recibo)
Responsables:	Líderes de proceso Coordinador de calidad
Registros:	Correo electrónico
Descripción: Independiente del medio por el cual se reciba la solicitud, inconformidad o queja, el coordinador de calidad dará acuse de recibo al cliente, mediante un correo electrónico. Nota: Para el correo de acuse de recibo, se está colocando en el asunto "recibo de su solicitud", en algunos casos, ya que hasta que no se haga la investigación, no se sabe si realmente es una queja o no, pero se resalta que independientemente de ello, se le hace gestión y solución a la solicitud del cliente y se registra en el formato de quejas, especificando si es o no con fundamento.	
Actividad 3	Validación y revisión de la queja
Responsables:	Líderes de proceso Coordinador de calidad
Registros:	Correo electrónico FMC-24 Atención de quejas Ver PPS-03 Procedimiento de Control de Trabajo no Conforme FPS-45 informe de trabajo no conforme (cuando se requiera)
Descripción: El coordinador de calidad y el responsable de la solución de la solicitud o queja validarán que ésta tenga relación directa con las actividades de laboratorio (Calidad y contenido del informe, sticker, certificados, competencia del personal, confidencialidad, daño o pérdida del equipo, declaración de conformidad, oportunidad en la prestación del servicio, requerimientos del cliente, trazabilidad, entre otros). En el caso de que la solicitud o queja no se relacione con ninguna de las actividades del laboratorio, se termina el proceso, informando al cliente que la solicitud o queja no tiene relación con las actividades realizadas por el laboratorio o se registrará y tratará como una solicitud sin fundamento. En el caso de que la solicitud o queja se relacione con las actividades del laboratorio, se procederá a realizar el registro en el formato FMC-24 Atención de quejas, la relación de ésta con las actividades del	

laboratorio, la investigación, tratamiento y solución, seguimiento y finalización de la solicitud o queja; el registro de la queja o solicitud deberá realizarse por personas que no tengan relación con la misma.

El coordinador de calidad revisará el tipo de solicitud o queja (Alto, medio o bajo impacto) y determinará si requiere acción correctiva o no, así como la documentación adjunta en caso de que la tenga y se verificará toda la información necesaria para validar la queja o solicitud.

En caso de que la queja reportada tenga impacto alto se debe reportar como trabajo no conforme en el FPS-45, donde se realizará el análisis de resultados previos y se toman las acciones necesarias, quedando el registro de esto en el mismo archivo.

Actividad 4	Investigación de la queja
Responsables:	Líderes de proceso
Registros:	FMC-24 Atención de quejas

Descripción:

Dentro del plazo establecido para dar respuesta a la solicitud o queja y sus posibles condicionantes, se deberá realizar el análisis de las causas que generaron la queja, se evaluará la pertinencia de la respuesta y se realizará las observaciones correspondientes. El líder del proceso encargado deberá asegurar que se tomen las acciones apropiadas para la solución de la solicitud o queja.

Actividad 5	Evaluación, tratamiento y solución
Responsables:	Líderes de proceso
Registros:	FMC-24 Atención de quejas

Descripción:

La persona o proceso responsable de la solicitud o queja debe realizar las actividades necesarias para solucionarla y poder informar al coordinador de calidad la solución dada.

Una vez solucionada la solicitud o queja y antes de comunicarle al cliente los resultados de la solución, se debe realizar una revisión y aprobación de la solución dada, con el fin de asegurarse que se tomaron las acciones adecuadas o apropiadas. La revisión y aprobación de esto lo realizará el director técnico, o persona designada. Las personas, en lo posible, no podrán estar involucradas en las actividades que originaron la queja.

El laboratorio dará aviso formal de los avances o solución a la solicitud o queja en un período aproximado de quince días (15) días hábiles después de haberse recibido, el aviso formal de la respuesta se realizará vía correo electrónico o comunicado por escrito (cuando se requiera).

Cabe resaltar que este tiempo definido de 15 días hábiles puede ser, en algunos casos menor o mayor, dependiendo del tipo, complejidad de la solicitud o queja y disponibilidad de la información necesaria para gestionarla, en otros casos puede depender de la disponibilidad y oportunidad del cliente para avanzar en la solución de la misma.

Actividad 6	Respuesta de la queja
Responsables:	Líderes de proceso Coordinador de calidad
Registros:	Correo electrónico Notificación por escrito (cuando se requiera)

Descripción: Se realizará la respuesta a la solicitud o queja vía correo electrónico o notificación por escrito. Tanto los avances y resultados serán realizados por personas que no hayan participado en las actividades relacionadas con esta, para salvaguardar los principios de imparcialidad.	
Actividad 7	Seguimiento y finalización
Responsables:	Líderes de proceso Coordinador de calidad
Registros:	Correo electrónico Notificación por escrito (cuando se requiera)
Descripción: Una vez enviada al cliente la respuesta (solución) a la solicitud o queja, se realizará el seguimiento y finalización de ésta. El seguimiento se realizará a través de correo electrónico, llamada telefónica o comunicado por escrito. Si la respuesta satisface al solicitante, se finalizará la solicitud o queja, informándole al cliente que se procederá a dar por cerrada la misma. Si no satisface los requerimientos del cliente se volverá a evaluar, tratar y solucionar nuevamente la solicitud o queja.	
Actividad 8	Dar a conocer las quejas al interior de la empresa
Responsables:	Líderes de proceso Coordinador de calidad
Registros:	• FMC-24 Atención de quejas • FMC-15 Acta de reunión • Correo electrónico o informe resumen • FMC-22 Listado de acciones de mejoramiento (cuando se requiera) • Presentación • Aplicación de Teams
Descripción: Dependiendo de la cantidad, tipo e impacto de las solicitudes o quejas recibidas, el coordinador de calidad puede realizar una o varias de las siguientes acciones: • Hacer seguimiento al avance y solución de las solicitudes o quejas mediante la aplicación interna Teams, por teléfono o en reunión con las personas relacionadas. • Enviar un correo a los procesos responsables para darles a conocer el resumen y avance de las quejas. • Hacer una reunión con las personas responsables para darles a conocer las quejas y determinar si se requieren acciones de mejora a tomar. De esta reunión se puede dejar como evidencia un acta de reunión, un correo, una presentación o documentar las acciones tomadas en el FMC-22 listado de acciones de mejoramiento (cuando se requiera). • Enviar correo a las personas relacionadas con las solicitudes o quejas sobre aspectos a tener en cuenta o darles a conocer situaciones relacionadas con las mismas o aspectos manifestados por los clientes en el momento del cierre de la queja. • Informar las solicitudes o quejas recibidas y su tratamiento en la reunión de revisión por la dirección.	

5. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Medio en que se recopila	Lugar de archivo o persona que almacena	Tiempo de retención	Disposición final	Autoridad de acceso
FMC-24 Atención de quejas	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Mejoramiento Continuo\Registros\Quejas \Año	Indefinido	-----	Coordinador de Calidad Gerente Director técnico
PMC-02 Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Mejoramiento Continuo\Procedimientos	Indefinido	-----	Coordinador de Calidad Líderes de proceso
FMC-22 Listado de acciones de mejoramiento	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Listado de Acciones de Mejoramiento	Indefinido	-----	Coordinador de Calidad Líderes de proceso
FMC-15 Acta de reunión	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Actas de Reuniones\Año	Indefinido	-----	Coordinador de Calidad Director técnico
Correo electrónico recibo y cierre queja	Carpeta de Outlook	Carpeta Quejas de clientes\Año	Cada tres años	Mover a otra carpeta	Coordinador de Calidad Director técnico
Correo para informar al personal las quejas	Carpeta de Outlook	Carpeta Quejas de clientes\Año	Cuando se requiera	Mover a otra carpeta	Coordinador de Calidad
PPS-03 Procedimiento de control de trabajo no conforme	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Prestacion del Servicio\Procedimientos	Indefinido	-----	Líderes técnicos Coordinador de calidad
FPS-45 Informe de trabajo no conforme	Sistema/Red interna	Celsius Metrología\SGC\Trabajo No Conforme	Indefinido	-----	Líderes técnicos Coordinador de calidad

Nota: Los permisos de acceso a la información están detallados y regidos por la guía GIT-01 Política de confidencialidad, seguridad y acceso a la información.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 6.1 NTC-ISO-IEC 17025 vigente. Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- 6.2 ISO 10002 vigente. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- 6.3 NTC ISO 9000 vigente. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

COPIA CONTROLADA

Explicación de colores

