

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el trámite y resolución de sugerencias, quejas y reclamos derivados de la prestación del servicio del Laboratorio CALAIRE, a fin de utilizar y analizar la información de retorno para la mejora continua del sistema de gestión.

ALCANCE: Inicia desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamo en el Laboratorio de Calidad del Aire, hasta la respuesta al cliente.

DEFINICIONES:

1. Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
2. Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
3. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
4. Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos (servicio) o el proceso de tratamiento de las quejas.
5. Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
NOTA 1: Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.
NOTA 2: Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.
6. Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente (usuario) a lo largo del ciclo de vida del producto (servicio).
7. SQR: Sugerencia, queja o reclamo
8. Sugerencia: Apreciación objetiva o subjetiva de un usuario real o potencial de un servicio, sobre un aspecto de este que puede ser modificado o adicionado para obtener un mejor resultado en términos de satisfacción de una necesidad.
9. Queja: Expresión que tiene por objeto poner en conocimiento del Laboratorio una irregularidad en el cumplimiento de su misión o en el cumplimiento de las funciones o tareas de los funcionarios de la Entidad.
10. Reclamo: Es la información verbal o escrita presentada por un usuario potencial de un servicio para pedir o exigir el reconocimiento de un derecho.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025
2. Criterios para responder de manera clara, completa y de fondo (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en SQRS. http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/FOLLETO_SQRS.pdf

CONDICIONES GENERALES:

- Para gestionar las quejas de acuerdo al sistema general de quejas de la Universidad visualizar: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co>

- Un mecanismo para identificar aspectos de insatisfacción en los clientes, será la información que se capture a través de las encuestas de satisfacción, F-GDP-01 “Encuesta de satisfacción”, campo opiniones del cliente.
- Cuando las SQR sean reportadas por el cliente directamente al laboratorio, el profesional de proyectos será el responsable de garantizar la respuesta a los clientes y de informar de los avances en la resolución de la SQR hasta el cierre del tratamiento.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

1. RECEPCIÓN DE LA SQR

El laboratorio cuenta con 2 medios oficiales para gestionar SQR, a continuación se describen:

- Se realizan siguiendo lo establecido en el sistema de quejas de la Universidad Nacional sede Medellín descrito en el link <http://quejasyreclamos.unal.edu.co>.
- También el cliente podrá registrarlas directamente al laboratorio, sea verbal o escrita. En cualquiera de los 2 casos se deberá proceder así:

En el caso que la queja sea recibida directamente por el Laboratorio, a través del responsable del proceso de Gestión de Proyectos o cualquier otro rol, se Debe registra en el formato F-GDP-02 “Reporte de quejas” la fecha de recepción, el tipo de requisición, el medio por el cual fue presentado, los datos del usuario (opcional) y la descripción de la SQR.

En el caso de que sea registrado a través del sistema de quejas de la Universidad Nacional sede Medellín, no es necesario realizar el registro interno del laboratorio.

1.1 Validación de la SQR:

Analizar sí la SQR es válida respecto a las actividades que realiza el laboratorio y se encuentra en el marco de lo establecido en las condiciones del servicio.

En el caso que la SQR, este fuera del alcance de las condiciones de servicio o de lo pactado entre las partes; de igual forma se proceder a darle respuesta al cliente aclarando los motivos de no validez.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

2. ANALISIS PRELIMINAR Y TRATAMIENTO DE SQR

De ser válida se procede investigar qué origina la SQR; en cabeza del Profesional de Proyectos se procederá a convocar al personal que tenga participación en la SQR identificando las causas que lo originan, pasó seguido establecer el tratamiento de cara al cliente.

Comunicarse con el cliente para informar sobre la solución a la queja o reclamo (aplica en caso de que se encuentre validez o no).

El tiempo de respuesta, será el establecido por sistema de quejas de la Universidad Nacional sede Medellín.

Nota: Cuando el profesional de proyectos identifique que la SQR es motivado por alguna actuación de su parte, deberá informar al Profesional de Calidad / Coordinador de Laboratorio para encaminar las respuestas de una manera independiente e imparcialidad.

El Profesional de Proyectos identifica cualquier acción para contrarrestar los riesgos o acciones correctivas que deba, con el fin de evitar que la situación se vuelva a repetir. El registro se realizará en F-GCM-10 "Acciones", Es de aclarar que no todas las SQR requieren investigación de causas y establecimiento de acciones solo aquellas que presente un riesgo inminente de repetirse o que el efecto de la queja tenga afectación en la imagen del laboratorio.

3. SEGUIMIENTO DEL TRAMITE

El Profesional de Proyectos realizar seguimiento y verificará que el trámite dado a la SQR ha sido ejecutado, evidenciando esta actividad en la casilla fecha de seguimiento del formato y describiendo el estado del trámite a la fecha de seguimiento. Una vez se dé respuesta al cliente o parte interesada, se registrará esta fecha en el formato F-GDP-02.

REVISÓ	David Pulgarin	APROBÓ	Carmen Elena Zapata Sánchez
ROL	Profesional de Proyectos	ROL	Coordinador de Laboratorio
FECHA	2019/12/16	FECHA	2019/12/18