

## 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 y cierre de la SQR.

### 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](http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/FOLLETO_SQRS.pdf)

### CONDICIONES GENERALES:

- 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. En general cualquier aspecto de la encuesta con

calificación “Regular” (2 puntos) amerita el registro de una queja.

- Cuando las SQR sean reportadas por el cliente directamente al laboratorio por correo o vía telefónica, 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

- Los usuarios pueden realizar SQR directamente al laboratorio, sea de forma verbal o escrita, por vía telefónica o por correo electrónico

En cualquier caso, se deberá proceder así:

A través del Profesional de Proyectos o cualquier otro rol, se registran 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.

Uno o dos días hábiles después de recibida la SQR, se envía una respuesta al cliente indicando que su requisición será tramitada por el laboratorio según este procedimiento y que se le dará una respuesta más completa lo más pronto posible.

### 2. Validación de la SQR:

El Profesional de Proyectos analiza si la SQR es válida considerando los siguientes aspectos: El alcance y las condiciones de servicio de la propuesta comercial, la orden de compra o contrato con el cliente, las comunicaciones que se han tenido durante la ejecución del servicio y, las anotaciones en los informes de resultados y entregables, y cualquier descargo de responsabilidad hecho por el laboratorio.

Cuando la queja se refiera a una reclamación técnica, en la que el cliente argumente algún cambio o daño en el equipo bajo prueba, será necesaria que el Profesional de Proyecto convoque una reunión de tipo prioritaria, con personal del área de metrología y el Profesional de Calidad, para analizar las causas de la queja (reclamación), identificar si hay lugar o no. Finalmente con esta información, el Profesional de Proyectos da respuesta al cliente respecto a la validez o no de su queja.

En el caso que la SQR, este fuera del alcance pactado entre las partes; se procede a darle respuesta al cliente aclarando los motivos de no validez.

### 3. ANALISIS Y TRATAMIENTO DE SQR

De ser válida, el Profesional de Proyectos comparte el registro de la SQR al Profesional de Calidad quien determinará si la SQR es motivada por

## 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

alguna actuación del Profesional de Proyectos. En ese caso el Profesional de Calidad asume la tarea de análisis de la SQR y respuesta al cliente de una manera independiente e imparcial.

El tratamiento de la SQR incluye acciones como: tener reuniones con el cliente para aclarar informaciones y expectativas, poner a su vez SQR a terceros involucrados en el servicio o hacer correcciones en informes.

Las SQR que presenten un riesgo inminente de repetirse o que el efecto de la queja tenga afectación en la imagen del laboratorio serán objeto de una investigación de causas para establecer los controles de riesgos o acciones correctivas que se deban implementar, con el fin de evitar que la situación se vuelva a repetir; dejando registro en el formato F-GCM-10 "Acciones".

El análisis de la SQR incluye investigar qué la originó. Para esto en cabeza del Profesional de Proyectos se procede a convocar al personal que tenga participación en la SQR, identificando las causas que la originan para establecer el tratamiento y la respuesta para el cliente.

El tiempo máximo de respuesta al cliente sobre la validez de la SQR y la notificación del tratamiento, será de 15 días calendario.

## 4. SEGUIMIENTO DEL TRAMITE

El Profesional de Proyectos realiza seguimiento y verifica que se ha dado respuesta a la SQR, evidenciando esta actividad en la casilla "fecha de seguimiento" del formato y describiendo el estado del trámite a la fecha de seguimiento.

## 5. CIERRE DE LA SQR

La queja se cierra cuando se ha corregido la situación que la motivó y al cliente se la ha dado una respuesta de fondo completa. Esto se evidencia en la plantilla F-GDP-02 indicando la fecha del cierre. En las quejas de tratamiento simple puede que el fecha del cierre coincida con la del primer seguimiento. .

<b>REVISÓ</b>	David Pulgarín	<b>APROBÓ</b>	Carmen Elena Zapata Sánchez
<b>ROL</b>	Profesional de Proyectos	<b>ROL</b>	Coordinador de Laboratorio
<b>FECHA</b>	2022/09/14	<b>FECHA</b>	2022/09/20