

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

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. .

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