	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	Código: PMA-002
		Versión: 04
	LABORATORIO DE CARBONES	Solicitud: 367

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para solucionar satisfactoriamente las quejas, en relación a los servicios prestados por el laboratorio.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas, hasta dar una respuesta con una solución acorde a las exigencias del cliente.


3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención:** Gestión que realiza cualquier miembro del personal del laboratorio para dar respuesta a las necesidades del cliente.
- **Queja:** Manifestación de la insatisfacción del cliente por el servicio prestado.
- **Ensayo No Conforme:** incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos, que afectan directamente la muestra o resultado de ensayo.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido por la norma o las condiciones pactadas inicialmente con el cliente.

4. GENERALIDADES

- El Responsable de Calidad es el responsable de hacer aplicar lo dispuesto en este procedimiento. Todo el personal del laboratorio está en capacidad de recibir las quejas que por cualquier medio lleguen de los clientes, con relación a los servicios que presta el laboratorio.
- Los clientes conocen y aceptan lo establecido en el documento EAS-002 “Requisitos para la prestación del servicio”, **la firma y/o envío del** formato FAS-001 “Solicitud de ensayos”, **se** considera aceptación de dichos requisitos.
- Todas las quejas recibidas deben ser registradas en el formato FMA-005 “Recepción de quejas”, se les asigna un radicado numérico, con 5 dígitos (año más consecutivo ej. 17-001) el cual es comunicado al cliente mediante correo electrónico con la información del tiempo hábil que tiene el laboratorio, para investigar y dar respuesta a la queja.

Copia controlada Copia no controlada


	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	Código: PMA-002
	LABORATORIO DE CARBONES	Versión: 04
		Solicitud: 367

- El tiempo hábil estipulado para registrar y radicar la queja es de tres días hábiles, donde se define la complejidad de la situación y se estipulan tareas de investigación.
- El tiempo hábil para dar respuesta oficial ante la queja presentada, dependerá siempre de la complejidad de la situación y de las tareas que deban llevarse a cabo como investigación, sin embargo, este tiempo no debe superar los 20 días hábiles.
- En caso de que se identifique que la queja da lugar a una no conformidad se debe diligenciar el formato FMA-015 “Gestión de trabajo no conforme” y dar tratamiento según lo dispuesto en el procedimiento PMA -001 “Procedimiento para el control de trabajo de ensayo no conforme”.
- El resultado de la investigación y conclusiones que se deriven del tratamiento de las quejas, debe ser informado a los clientes mediante oficio, firmado por quien apruebe la investigación desarrollada.

5. DESARROLLO


Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recepción y registro de las quejas	<p>Recibir las quejas de los clientes, por medio verbal o escrito.</p> <p>Si la queja es transmitida por medio verbal, ya sea por teléfono o personal, la persona del laboratorio que la reciba debe notificar al Responsable de Calidad, solicitar el formato FMA-005 “Recepción de quejas” y proceder inmediatamente con su diligenciamiento.</p> <p>Si la queja es transmitida por medio escrito, el Responsable de Calidad del laboratorio debe diligenciar inmediatamente el formato, y anexar a éste el soporte enviado por el cliente.</p>	Todo el Personal	FMA-005 “ Recepción de quejas ”

Copia controlada Copia no controlada

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	Código: PMA-002
		Versión: 04
	LABORATORIO DE CARBONES	Solicitud: 367

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
2	Análisis de la queja	<p>La queja debe radicarse con un consecutivo, el cual se envía al cliente con la información de tiempo hábil para tratamiento y respuesta.</p> <p>Se notifica a los involucrados en la situación que genera la queja sobre la misma. Cuando se trata de situaciones relacionadas con las actividades de laboratorio se solicita a los suplentes de las mismas iniciar con los reprocesos de verificación pertinentes.</p> <p>En caso de que se identifique que la queja da lugar a una no conformidad se debe diligenciar el formato FMA-015 “Gestión de trabajo no conforme” y dar tratamiento según lo dispuesto en el procedimiento PMA -001 “Control de no conformidades”.</p>	<p>Responsable de Calidad</p> <p>Auxiliar de Calidad</p>	<p>FMA-015 “Gestión de trabajo no conforme”</p> <p>FMA-005 “Recepción de quejas”</p>
3	Tratamiento de la queja	Según el análisis realizado, los responsables asignados deben ejecutar el tratamiento para dar solución a la queja o el reclamo.	Persona encargada del tratamiento	FMA-005 “Recepción de quejas”
4	Análisis de resultados	<p>El Coordinador del Laboratorio y la persona encargada de llevar a cabo el tratamiento evalúan los resultados obtenidos y definen si la queja es procedente y debe dar lugar a rectificaciones por parte del laboratorio.</p> <p>De no ser procedente se notifica el resultado al cliente y se cierra la atención.</p> <p>Nota: El resultado del tratamiento es notificado al personal mediante correo electrónico o en las reuniones realizadas.</p>	<p>Coordinador del Laboratorio</p> <p>Responsable de Calidad</p>	N.A.

Copia controlada Copia no controlada

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	Código: PMA-002
		Versión: 04
LABORATORIO DE CARBONES		Solicitud: 367

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
5	Notificación al cliente	El Coordinador del Laboratorio o el Responsable de Calidad da respuesta a la queja, a través de un oficio al cliente u organismo que presenta la queja informando sobre las acciones implementadas, el resultado procedente o improcedente y las rectificaciones, si existen.	Coordinador del Laboratorio Responsable de Calidad	FMA-005 "Recepción de quejas"
6	Seguimiento	Se realiza verificación del resultado que se obtuvo al aplicar el tratamiento seleccionado, con el fin de constatar que este cumplió con las expectativas del cliente y documentar la retroalimentación recibida por parte de este, si se presenta.	Responsable de Calidad	FMA-005 "Recepción de quejas"
7	Toma de acciones	En caso de que se considere necesario se procede a tomar las acciones correctivas según lo descrito en PMA 003 "Procedimiento de Gestión de Riegos y oportunidades".	Responsable de Calidad Auxiliar de Calidad	FMA-006 "Acciones Correctivas"

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FMA-005 "Recepción de quejas"

FMA-006 "Acciones Correctivas"

FMA-015 "Gestión de trabajo no conforme"


EAS-002 "Requisitos para la prestación del servicio"

FAS-001 "Solicitud de ensayos"

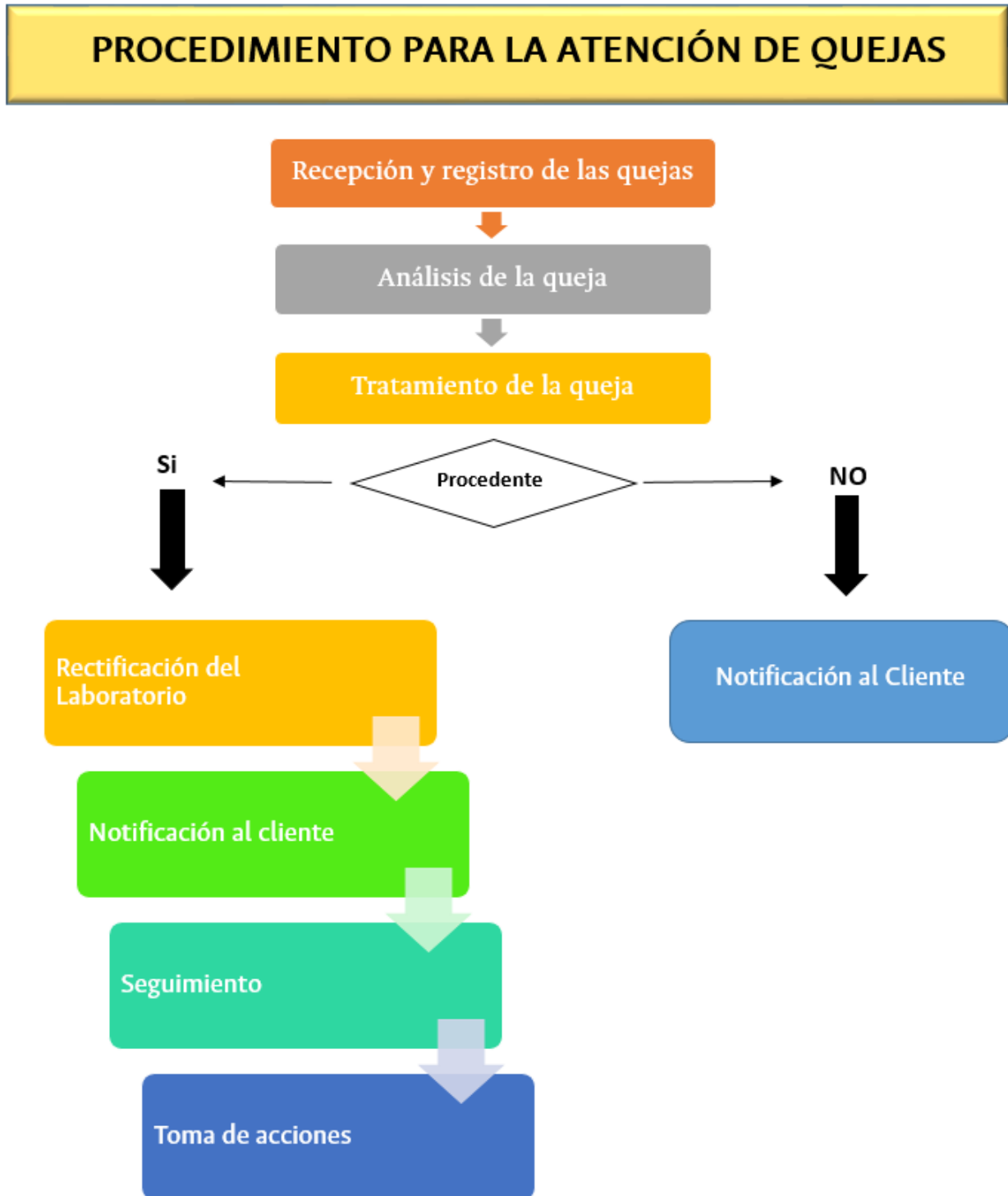
PMA -001 "Procedimiento para el control de trabajo de ensayo no conforme"

PMA 003 "Procedimiento de Gestión de Riegos y oportunidades"

Copia controlada Copia no controlada

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	Código: PMA-002
	LABORATORIO DE CARBONES	Versión: 04
		Solicitud: 367

ANEXO 1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Copia controlada Copia no controlada