

 <b>ORGANISMO COLOMBIANO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> GC-PR-02
		<b>VERSION:</b> 01
		<b>FECHA:</b> 2020-08-17

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción, validación, investigación, respuesta y seguimiento de las quejas que sean presentadas a ORCEC en el desarrollo de sus actividades, garantizando una gestión oportuna y objetiva que tenga mejoras en la ejecución del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de las quejas hasta la respuesta, incluyendo las actividades de validación, investigación, seguimiento, registro y definición de acciones en caso que se requiera.

## 3. DEFINICIONES

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

- Errores en la información entregada en los certificados.
- Daños en los ítems de calibración.
- Demora en la entrega de resultados.
- Mal trato por parte de los funcionarios
- Servicio en la parte comercial
- Demora en la respuesta a requerimientos
- Atención Telefónica

**Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Quejoso:** Persona o entidad que presenta una queja al Organismo de Evaluación de la Conformidad OEC.

**Procedente:** Si es responsabilidad del OEC o está relacionada con las actividades o el servicio de Calibración.

**Trabajo No Conforme:** Servicio y/o producto que posee desviaciones de acuerdo con los requisitos pactados con el cliente o que puedan afectar los resultados.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.

## 4. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

GC-RE-05 Recepción de Quejas

GC-RE-06 Resumen quejas

 <b>ORGANISMO COLOMBIANO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> GC-PR-02
		<b>VERSION:</b> 01
		<b>FECHA:</b> 2020-08-17

## 5. CONTENIDO

### 5.1. Generalidades

El Coordinador de Calidad informará al cliente y a cualquier parte interesada sobre el proceso requerido para el trámite de la queja cuando lo requiera, esta información también esta disponibles en la pagina web del laboratorio.

El plazo para el tratamiento y comunicación de la respuesta a las quejas será de máximo 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la misma.

En caso de exceder el tiempo establecido el Coordinador de Calidad informará al cliente sobre el progreso en la atención y trámite de la queja y las razones de la demora.

Si el cliente requiere información sobre el progreso en la atención y tramite de la queja, el Director Administrativo informa el proceso realizado.

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas dará lugar a acciones discriminatorias hacia el personal interno o el cliente, la Gerencia será el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

Al presentarse cualquier queja ya sea verbal o escrita, manejará un status de confidencialidad, para que la información suministrada no sea filtrada al personal no involucrado.

Todas las quejas recibidas se registrarán adicionalmente por el coordinador de calidad en el formato Resumen de quejas GC-RE-06, el cual es analizado mensualmente por la Gerencia para establecer posibles acciones correctivas y de mejora según se requiera de acuerdo al procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora CA-PR-03.

También son consideradas quejas, aquellas registradas en las encuestas de satisfacción.

Para dar un tratamiento eficaz a las quejas presentadas por los clientes, el presente procedimiento se desarrolló teniendo en cuenta los requisitos y principios definidos en la norma ISO/IEC 10002, de los cuales se contemplan algunos a continuación: visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, costos, confidencialidad, enfoque al cliente, responsabilidad y mejora continua, allí descritos.

Las peticiones y sugerencias que se presenten serán revisadas por el coordinador de calidad, se verificarán, se dará respuesta al cliente y se evaluará su posible implementación.

### 5.2. Recepción y Validación

Las quejas pueden ser recibida personalmente o por otros medios no presenciales como correo electrónico y pagina web

En el caso presencial las quejas pueden ser recibidas por cualquier miembro de la organización, quien entregará al cliente el formato Recepción de quejas GC-RE-05 para que documente el caso. Si el cliente no lo realiza, será responsabilidad de la persona quien recibe la queja registrar el suceso de acuerdo a lo informado por el cliente.

 <b>ORGANISMO COLOMBIANO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> GC-PR-02
		<b>VERSION:</b> 01
		<b>FECHA:</b> 2020-08-17

En caso de recibir la queja y por correo electrónico o página web, se anexará el comunicado al formato Recepción de quejas GC-RE-05, para este caso se informa al cliente el acuse de recibido.

En el caso que sea telefónicamente el personal indicará al cliente que registre la queja por correo electrónico o por la página para poder realizar la respectiva gestión.

El registro es remitido al coordinador de calidad quien junto con la Dirección Técnica y la Dirección Administrativa realiza la validación de la queja para determinar si es procedente.

En caso de no proceder se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención documentándolo en el formato Recepción de quejas GC-RE-05 y en el formato Resumen de quejas GC-RE-06.

En caso de proceder se informará al cliente el acuse para tramite de su queja.

### **5.2.1. Investigación**

Será responsabilidad del Coordinador de Calidad junto con los involucrados realizar la investigación pertinente de la queja presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita su validación y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación serán descritos en el formato Recepción de quejas GC-RE-05 y se anexará la documentación que sea necesaria para el análisis. La investigación puede incluir entre otros, descargos por parte del personal involucrado, fotografías, grabaciones, videos etc.

### **5.2.2. Análisis de información y decisión**

Una vez el responsable de la investigación considera que se han agotado todas las fuentes de información para lograr identificar las causas y/o argumentos que sustentan la queja presentada, entrega los resultados a la coordinación de calidad para ser analizadas. Es importante tener en cuenta que si la queja esta relacionadas con las áreas administrativas y de calidad la información será entregada a la gerencia

La coordinación de calidad analizará la información y junto con las dirección administrativa u otros participantes (cuando aplique), tomarán las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado, estas serán descritas en el formato Recepción de quejas GC-RE-05. Si se presentan quejas en las que se vea afectada la imagen o economía de la empresa, será necesario el análisis de la información por parte de la Gerencia General.

Nota: Para el análisis de la queja, es necesario que sean revisadas y aprobadas por parte de personal que no estuvieron involucradas en la actividad o situación que origino la queja, si es necesario se puede contar con personal externo competente para la revisión de la decisión, el director técnico y el director de calidad se encargan de verificar dicha competencia.

El coordinador de calidad dará la respuesta formal al cliente por correo electrónico y finalmente registrará toda la información del proceso en el formato Resumen de peticiones y quejas GC-RE-06.

Cuando la decisión de la queja sea a favor del cliente, el coordinador de calidad evaluará la necesidad de establecer acciones correctivas para evitar que estas vuelvan a ocurrir de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora CA-PR-03.

 <b>ORGANISMO COLOMBIANO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>	<b>CODIGO:</b> GC-PR-02
		<b>VERSION:</b> 01
		<b>FECHA:</b> 2020-08-17

### 5.2.3. Seguimiento

El Coordinador de calidad se contactará vía telefónica o vía correo electrónico con el cliente para verificar el grado de satisfacción relacionado a la solución de la queja presentada.

Trimestralmente el Coordinador de Calidad revisará las Quejas presentadas durante el periodo evaluado realizando un análisis de la Repetibilidad y tendencia para la toma de acciones correctivas y de mejora de acuerdo al Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora CA-PR-03, esta Información será entrada en la Revisión por la Dirección.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	2020-08-17	Versión inicial

## 7. APROBACIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
Angie Carolina Díaz Rivera Coordinador de Calidad	Blanca Neyla Romero Director Administrativo	Jesús Guillermo Sáenz Urquijo Gerente General

 <b>ORGANISMO COLOMBIANO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD</b>	<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS</b>		<b>CODIGO:</b>	GC-RE-05
			<b>VERSIÓN:</b>	01
			<b>FECHA:</b>	2020-08-17
			<b>FECHA:</b>	
			<b>No. DE CONSECUTIVO:</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA QUE INTERPONE LA QUEJA</b>				
<b>NOMBRE:</b>		<b>E-MAIL:</b>		
<b>ENTIDAD:</b>		<b>TELEFONO:</b>		
<b>DATOS DE LA SOLICITUD</b>				
<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN UTILIZADO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA QUEJA:</b>				
<b>PROCESO AL QUE VA DIRIGIDO LA QUEJA:</b>				
<b>DETALLE DE LA QUEJA</b>				
<b>La queja es válida?:</b>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>INVESTIGACIÓN REALIZADA</b>				
<b>Responsable de la Investigación:</b>				
<b>Nombre:</b>				
<b>Cargo:</b>				
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>				
<b>La queja procede:</b>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>Descripción de la acción a tomar:</b>				
<b>Requiere Acción?:</b>	Correctiva	<input type="checkbox"/>	de Mejora	<input type="checkbox"/>
<b>Responsable de la decisión:</b>				
<b>Nombre:</b>				
<b>Cargo:</b>				
<b>Fecha:</b>				
<b>SEGUIMIENTO</b>				
<b>Quedo satisfecho con la solución brindada?</b>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>				
<b>Responsable del Seguimiento:</b>				
<b>Nombre:</b>				
<b>Cargo:</b>				
<b>Fecha:</b>				