



**PROCEDIMIENTO PARA LA
RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS
LABORATORIOS**


COPIA

CONTROLADA

2021-01-12

CentroAguas

calidad de agua. calidad de vida

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 2 de 9		

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de Control de Calidad y Calibración de CENTROAGUAS S.A. ESP, de forma coherente, sistemática y responsable. Este procedimiento aplica para los servicios que prestan los laboratorios regidos bajo la NTC ISO/IEC 17025 en su versión vigente aplicada al sistema de gestión implementado.

2. DEFINICIONES

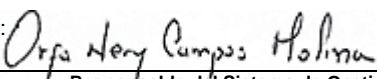
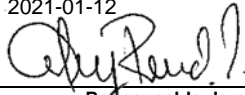
2.1 QUEJA


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- (NTC ISO/IEC 17025:2017)

3. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Los clientes podrán encontrar la información pertinente sobre el proceso de tratamiento de quejas mediante los acuerdos y las cotizaciones del servicio, allí se brinda información general sobre las actividades que se deben desarrollar cuando se requiera presentar una queja al laboratorio.

COPIA CONTROLADA

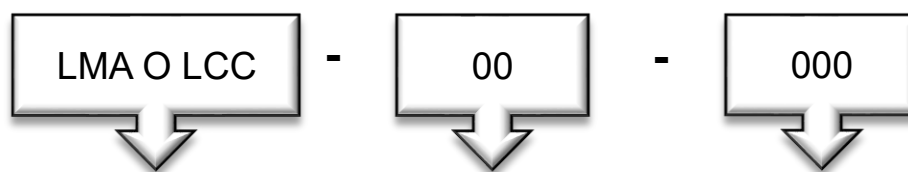
REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Nombre: Orfa Nery Campos Molina	Nombre: Alejandra Rendon Lopez
Cargo: Jefe Sistemas de Gestión y Control	Cargo: Gerente
Fecha: 2021-01-07	Fecha: 2021-01-12
Firma: 	Firma: 
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Responsable de proceso/subproceso/área

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 3 de 9		

4. DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS LABORATORIOS

Los laboratorios de ensayo y calibración de CENTROAGUAS S.A. ESP, como un mecanismo para asegurar la recepción, tramite oportuno e imparcialidad en la gestión de las quejas presentadas por sus clientes y relacionadas con sus actividades, establecen las siguientes directrices:


- Los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP son responsables de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.
- El laboratorio notificará al cliente las acciones a tomar referente a las quejas presentadas en máximo 10 diez días hábiles, los cuales serán contados a partir del día hábil siguiente a la notificación al cliente de la recepción de su queja.
- En el caso que exista algún conflicto de interés durante la gestión y el tratamiento de las quejas el personal involucrado deberá notificarlo al responsable del laboratorio o al responsable del sistema de gestión del laboratorio para que se definan las acciones a seguir de acuerdo con el caso.
- El personal del laboratorio debe gestionar las quejas de acuerdo con lo definido en este documento, así mismo debe asegurarse de tomar las acciones que se consideren necesarias para garantizar que se eliminan las causas por las cuales se generó la queja interpuesta.
- En el caso de que los clientes presenten peticiones o sugerencias sobre el servicio prestado estas deberán analizarse para determinar su viabilidad e independientemente de que se decida implementarlas o no, se dará respuesta al cliente en cuanto a la retroalimentación realizada.
- Toda queja independientemente del medio por el cual se reciba será tratada de acuerdo con las políticas de confidencialidad de la información que se manejan en el laboratorio, esto con el objetivo de garantizar que la información no se suministrará a personal diferente al autorizado para el manejo de la información.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control será el encargado de recepcionar las quejas que se presenten en los laboratorios y garantizar su gestión de acuerdo con lo definido en este documento. Todas las quejas independientemente del medio por el cual se tramiten deberán documentarse en el formato Recepción Quejas Laboratorios SGC-FO-013.
- Todas las quejas que se presenten en los laboratorios de ensayo y calibración deberán analizarse y determinar si existen riesgos que puedan derivarse de la mismas, esto con el objetivo de tomar las acciones de acuerdo con lo definido en el documento CGC-IS-001 identificación, análisis, evaluación y valoración de riesgos.
- Todas las quejas de acuerdo con el laboratorio recibirán un código el cual se asigna de la siguiente forma:
 - Las tres primeras letras representan el laboratorio al cual están asociadas LCC para el laboratorio de ensayo y LMA para el laboratorio de calibración, seguido de dos números que corresponden al año y (3) números que corresponden al consecutivo según el número de quejas recibidas, teniendo en cuenta que al iniciar cada año se inicia nuevamente desde 001:



Tres primeras letras que identifican el proceso

Dos números que corresponden al año

Números que corresponden al consecutivo, iniciando en 001

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 4 de 9		

- Al final de cada año el Jefe de Sistemas de Gestión y Control revisa las quejas presentadas al laboratorio y determina durante el periodo evaluado si existe repetibilidad en las mismas, para ello revisa sus causas, similitud en las quejas, tendencias u otros factores que permitan identificar si existen semejanzas o riesgos asociados a los mismos. En el caso que se evidencien este tipo de aspectos se deben tomar las acciones de acuerdo con lo definido en el documento SGC-PR-002 o CGC-IS-001 de acuerdo con los aspectos evidenciados.
- El responsable del laboratorio anualmente mediante el indicador de quejas realiza el seguimiento a las mismas y deja el registro en el documento SGC-FO-019 hoja de vida indicador de gestión.

5. GESTIÓN DE QUEJAS

Realizar la recepción de las quejas

- **Presencial.** En el caso que el cliente se presente en el laboratorio de ensayo o calibración, el personal del laboratorio deberá comunicar al cliente con el proceso de sistemas de gestión y control, para que le brinden asesoría en el diligenciamiento del documento SGC-FO-013, dicho documento será proporcionado por el personal del laboratorio y una vez se haya diligenciado, será enviado al proceso de sistemas de gestión y control. En el caso que el cliente no desee diligenciar el documento será responsabilidad del personal de sistemas de gestión y control el diligenciamiento de este de acuerdo con lo informado por el cliente.
- **Telefónicamente.** La llamada será remitida al personal de sistemas de gestión y control quien realizará el registro de la queja en el documento SGC-FO-013.
- **Correo electrónico o Comunicado.** El laboratorio dispone del correo electrónico quejaslaboratorios@centroaguas.com el cual está asignado al Jefe de Sistemas de Gestión y Control, quien lo revisa periódicamente para garantizar que se da solución oportuna a las quejas presentadas. En el caso que la queja sea a través de un comunicado, este se deberá radicar y posteriormente gestionar de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. Una vez recibida la información el personal de sistemas de gestión y control deberá diligenciar el documento SGC-FO-013, para ello debe transcribir textualmente los datos proporcionados por el cliente en el formato.

Realizar la validación de la Queja


- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control, se comunica con el responsable del laboratorio involucrado y se determina si la queja está relacionada con las actividades del laboratorio, adicionalmente se valida con la información que existe en el laboratorio y se deja registro en el documento SGC-FO-013. Si durante el proceso de validación de la queja existen dudas respecto a la misma, se deberá analizar más información que permita tomar una decisión acertada frente a que si la queja, corresponde a las actividades del laboratorio. Si durante la validación se identifica que la queja no está relacionada se realiza un comunicado escrito al cliente y se da por terminado el proceso de quejas. De estas actividades se deja soporte en el documento SGC-FO-013.

Notificar al cliente la Recepción de la Queja

- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control independientemente del medio por el cual reciba la queja deberá notificar al cliente que la solicitud fue recibida y que se dará tramite de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión del laboratorio. Adicionalmente se le informa el número de código que se le dio a la queja. El tiempo desde que llega la queja hasta la notificación al cliente no puede superar los 4 días hábiles.

Realizar la investigación de la Queja y decidir sobre acciones a tomar para darle respuesta

- En el caso que se identifique que la queja si está relacionada, se debe dar tratamiento a la misma de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. Para ello el Jefe de Sistemas de Gestión y Control debe programar una reunión con el responsable del laboratorio involucrado, esto con el objetivo recopilar y verificar toda la información necesaria para efectuar un proceso de análisis adecuado.

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 5 de 9		


- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control y el responsable del Laboratorio involucrado son los encargados de realizar la investigación de la queja, por lo cual deben revisar toda la información del servicio prestado, reuniendo la mayor cantidad de evidencia que permita realizar un análisis sobre los hechos y de esta forma tomar decisiones que se requieran para dar respuesta al cliente sobre la queja interpuesta. En el documento SGC-FO-013 se deja soporte de los documentos analizados, se debe tener en cuenta incluir fechas, nombres de los documentos, códigos, versiones u otros datos para garantizar la trazabilidad en la documentación revisada. Durante el proceso de investigación de la queja se pueden realizar consultas al personal involucrado, entrevistas o revisar cualquier dato que pueda conllevar a determinar los hechos.
- Una vez se considere que se han agotado todas las posibles fuentes de información para la investigación y se tenga claridad sobre las causas que generaron la queja se realiza el análisis de la información y se decide sobre las acciones a tomar, esto teniendo en cuenta que las acciones deben ser apropiadas a los efectos que pueda generar la queja en el servicio prestado por el laboratorio. Adicionalmente debe evaluarse la necesidad de generar trabajo no conforme según lo definido en el documento SGC-PR-008.
- Una vez se determinan las acciones a seguir el Jefe de Sistemas de Gestión y Control comunica de forma general al cliente las acciones a tomar y el avance de esta, esto a través de medio escrito. (Ver apartado de comunicación con el cliente).
- Durante el proceso de investigación se debe garantizar que el personal involucrado en la queja no esté vinculado en las decisiones a tomar frente a la misma. Dejando evidencia de dicha información en el formato SGC-FO-013.
- En el caso que se determine la necesidad de generar acciones correctivas se debe seguir lo definido en el procedimiento SGC-PR-002.
- Toda la información sobre la investigación y las acciones a tomar quedan registradas en el documento SGC-FO-013.

Seguimiento de la Queja

- Las actividades realizadas para el seguimiento quedarán registradas en el documento SGC-FO-013.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control y el responsable del Laboratorio involucrado son los encargados de garantizar que las actividades definidas se cumplan en las fechas establecidas. A medida que se desarrollan las acciones planteadas se reúne la información que permite demostrar el cumplimiento de estas.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control con la información recolectada realiza el comunicado y se envía al cliente. En dicho comunicado se referencia el cumplimiento de las acciones, los resultados obtenidos, entre otros factores que permitan obtener retroalimentación por parte del cliente. Luego de enviado el comunicado el Jefe de Sistemas de Gestión y Control se contacta con el cliente para verificar el grado de satisfacción relacionado con la solución de la queja presentada. En el caso que el cliente esté insatisfecho, se debe revisar las razones y de ser posible agotar todas las alternativas que sean razonables y coherentes con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. (Ver apartado de comunicación con el cliente).

Verificación y Cierre de la Queja.

- Una vez cumplidas todas las actividades del plan de acción, realizado el seguimiento y luego de obtener la respuesta de satisfacción del cliente, se procede a dar cierre a la queja, este cierre estará a cargo de una persona independiente e idónea la cual no este involucrada en las actividades de laboratorio que originaron la queja. Para el cierre de la queja debe tener en cuenta lo definido en el documento SGC-PR-002. El cierre quedará registrado en el formato SGC-FO-013. Una vez definido que se cierra la queja se comunica al cliente el cierre de esta. (Ver apartado de comunicación con el cliente).

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 6 de 9		

Comunicación con el cliente

Las comunicaciones con el cliente frente al tema de recibido de la queja, los informes de progreso, el resultado del tratamiento de la queja y el cierre de la misma estarán a cargo del Jefe de Sistemas de Gestión y Control, sin embargo antes de emitirlos al cliente estos serán revisados y aprobados por una persona independiente e idónea la cual no este involucrada en las actividades del laboratorio que originaron la queja. Dichas revisiones y aprobaciones de los resultados que se comunicarán al personal que interpuso la queja podrán quedar registrados en actas de reunión o comunicados escritos.


COPIA
CONTROLADA

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1		JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE RECIBE LA QUEJA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DEFINIDOS Y SE REGISTRA LA INFORMACIÓN EN EL FORMATO RESPECTIVO. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
2		RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE DETERMINA SI LA QUEJA ESTA RELACIONADA CON LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO, EN CASO DE QUE PROCEDA SE CONTINUA CON LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN ESTE DOCUMENTO Y EN CASO CONTRARIO SE INFORMA AL CLIENTE Y SE DA POR FINALIZADO EL PROCESO. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
3		JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	COMUNICADO ESCRITO	SE NOTIFICA AL CLIENTE QUE LA QUEJA FUE RECIBIDA. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
4		RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE REALIZA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA DETERMINAR LAS CAUSAS Y DEMÁS SUCESOS QUE GENERARON LA QUEJA. DE ACUERDO AL ANÁLISIS REALIZADO SE DETERMINAN LAS ACCIONES A SEGUIR Y SE NOTIFICA AL CLIENTE LAS MISMAS. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
5		RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE REALIZA EL SEGUIMIENTO A LA QUEJA DE ACUERDO CON LO DEFINIDO EN EL NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS.
6		PERSONAL INDEPENDIENTE DE LAS ACTIVIDADES QUE ORIGINARON LA QUEJA	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013 COMUNICADO EMITIDO AL CLIENTE	SE REALIZA EL CIERRE DE LA QUEJA UNA VEZ EVALUADO TODO EL PROCESO Y OBTENIDA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).


Código: SGC-PR-007	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 8 de 9		

7. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental del proceso de Gestión de Calidad

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN MODIFICADA O ACTUALIZACIÓN No.	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE LA VERSIÓN MODIFICADA O FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN
01	<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 1, Objetivo y alcance, se eliminó el año de la versión de la norma y se adicionó referencia "versión vigente aplicada al sgc implementado". • En el numeral 2, Definiciones, se actualizó la definición de Queja. • En el numeral 4, Descripción de actividades, se realizaron los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> ○ En las actividades No. 3 y 6, en la columna de Responsables, se cambió el cargo de Coordinador I de gestión de calidad por el de Jefe sistemas de gestión y control. ○ En la actividad No. 5, en la columna Descripción de actividades, se adicionó referencia al responsable del sistema de gestión de calidad. 	2013/06/19
02	<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral "Definiciones" se realizan las siguientes definiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se elimina la definición de queja "Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución" y se adiciona "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- (NTC ISO/IEC 17025:2017)". ○ Se elimina la palabra "Reclamante" y su definición correspondiente. • Se adiciona el numeral "Disponibilidad de información" y la información pertinente "Los clientes podrán encontrar la información pertinente sobre el proceso de tratamiento de quejas en la página web de la empresa. Adicionalmente mediante los acuerdos y las cotizaciones del servicio se brinda información general sobre las actividades que se deben desarrollar cuando se requiera presentar una queja al laboratorio". • En el numeral "Descripción de actividades", se realizan los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> ○ En la actividad "Recibir y registrar la queja", en la casilla de descripción de actividades se adiciona "Se asignará un encargado de recibir y registrar la información relacionada con las quejas por parte del cliente. Igualmente, se adiciona "Identificar la queja con un código único". ○ En la actividad "Analizar la queja y presentar el plan de acción", se adiciona en la casilla descripción de actividades "El informe y las acciones planteadas deben ser revisadas y aprobadas por el personal de sistemas de Gestión y Control". ○ En la actividad "Cerrar la queja" se adiciona en la frase: Se da por cerrada la queja, "Enviando un comunicado formal al cliente sobre este cierre". 	2016/02/18
03	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el numeral "Política" y la información correspondiente "Con el fin de mejorar continuamente los servicios ofrecidos, la Alta Dirección y todo el personal de los laboratorios de CENTROAGUAS S.A ESP, se comprometen con el tratamiento oportuno y objetivo de las quejas presentadas por los clientes u otras partes, relacionadas con las actividades del laboratorio, tanto administrativas, de gestión de la calidad como de la realización de los ensayos o calibraciones y sus resultados, esto mediante procedimientos establecidos en su sistema de gestión de calidad de manera que se cumpla a cabalidad esta política". • En el numeral "Disponibilidad de información" se elimina el medio de visualización del procedimiento de quejas "página web de la empresa". • En el numeral "Descripción de actividades" se realizan las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ En la actividad "Recibir y registrar la queja" se modifica la casilla "Descripción de actividades" se modifica "Se asignará un encargado de recibir y registrar la información relacionada con las quejas por parte del cliente" por "El personal del laboratorio se encargará de recibir y registrar la información relacionada con las quejas por parte del cliente". Igualmente, se adiciona "Una vez recibida la queja por parte del personal del laboratorio, se debe enviar la información al proceso de Sistemas de Gestión y Control para que se dé trámite a la misma". ○ En la actividad "Notificar la recepción de la queja", específicamente en la casilla "responsables" se modifica "Responsable del laboratorio" por "Personal sistemas de gestión y control" y en la casilla "Descripción de actividades" se modifica "El responsable del laboratorio se comunicará, por correo, por teléfono u otro medio, con el cliente para notificarle que la queja fue recibida por el laboratorio" por "El personal de sistemas de gestión y control se comunicará por correo, por teléfono u otro medio, con el cliente para notificarle que la queja fue recibida". ○ En la actividad "Analizar la queja y presentar el plan de acción", en la casilla responsable se elimina "Personal involucrado" y se modifica "Responsable del laboratorio" por "Personal del laboratorio". Igualmente, en la casilla "Descripción de actividades" se cambia la frase "El responsable del laboratorio se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja" por "El jefe de Sistemas de Gestión y Control se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja". ○ En la actividad "Responder queja" específicamente en la casilla "responsable" se modifica "Responsable del laboratorio" por "Personal Sistemas de Gestión y Control". ○ En la actividad "Realizar seguimiento a la queja" se modifica en la casilla responsable "Responsable del laboratorio" por "Personal Sistemas de Gestión y Control". 	2019/07/31

Código: SGC-PR-007	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 06		
Fecha de emisión: 2021-01-12		
Página 9 de 9		

VERSIÓN MODIFICADA O ACTUALIZACIÓN No.	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE LA VERSIÓN MODIFICADA O FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN
04	<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral "Descripción de actividades" se realizan las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ En la actividad "Notificar la recepción de la queja", en la casilla de responsables y en la casilla descripción de actividades se modifica "Personal sistemas de gestión y control" por "Responsable del laboratorio". ○ En la actividad "Analizar la queja y presentar el plan de acción" se modifica la casilla de responsables adicionándose "Responsable del laboratorio y personal involucrado". Igualmente en la casilla "documentos" se adiciona "Recepción quejas laboratorios SGC-FO-013" y en la casilla "Descripción de actividades" se modifica "El jefe de sistemas de gestión y control se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja" por "El responsable del laboratorio se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja". Por último, se adiciona "En el caso que la queja no proceda, se debe justificar esta decisión. Posteriormente, se diligencian las acciones que debe tomar el laboratorio para cerrar la queja y continuar con el diligenciamiento del formato". 	2019/09/05
05	<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral "Objetivo y alcance" se modifica "Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP" por " Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de Control de Calidad y Calibración de CENTROAGUAS S.A. ESP" • Se adiciona el numeral "Directrices para la gestión de las quejas en los laboratorios" con la información asociada. • Se adiciona el numeral "Gestión de quejas" con la información asociada. • El documento cambio su estructura, los cambios del documento se encuentran identificados en el documento con control de cambios que reposa en la documentación del procesos de Sistemas de Gestión y Control, en el servidor de la empresa. 	2019-11-22

=====

COPIA CONTROLADA

=====Fin