



QUEJAS

| Elaboró | Revisó y Aprobó |
|---|--|
| Diego Fernando Rodríguez Gómez Director de calidad 2022-01-26 | Leidy Rojas Coordinadora de laboratorio 2022-01-28 |



0. OBJETO

Establecer el proceso a llevar a cabo para la recepción, tramite y dar respuesta a tiempo a las quejas o reclamos de los clientes externos originados de las actividades de laboratorio de DISHEGRO.

1. ALCANCE

Aplica al tratamiento de quejas causados de las actividades de laboratorio.

2. DEFINICIONES

Además de las definiciones descritas en la NTC-ISO/IEC 17025, NTC-ISO/IEC 17000 y el VIM en su versión vigente, se aplican las siguientes definiciones encontradas en la ISO 10002:

- **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
NOTA El termino queja puede significar también reclamación / reclamo.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3. DIAGRAMA DEL PROCESO



4. DESARROLLO DEL PROCESO

4.1 COMUNICACIÓN

El proceso de quejas se encontrará disponible en la página WEB de DISHEGRO.COM y cuando el cliente o reclamante o por las partes interesadas lo solicite se le hará llegar el presente documento. En el formato DS-01-F01 “Cotización y Acuerdo” que es enviado al cliente al presentar la oferta se describe a donde se debe remitir para el envío de las quejas y al momento del laboratorio de recibir el correo se le facilitará el procedimiento o se le indicará en donde puede consultar el proceso de quejas en la página web.

4.2 RECEPCIÓN DE LA QUEJA

Las quejas se reciben por los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a calidad@dishegro.com
- Carta en físico entregada en la Calle 15 No. 22 – 18 Bogotá – Colombia.

En caso que sea recibida por teléfono se solicitará al cliente el correo electrónico para remitir lo que se conversó y si desea incluir algún tipo de información adicional.

Con la recepción de la queja el director de calidad procede a registrarla en el documento **DS07-F01 “Listado de quejas”** en donde le asigna un consecutivo, la fecha de recepción, la descripción de la queja y la fecha límite para dar respuesta.

4.3 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA

En caso de que el director de calidad se encuentre involucrado en la queja, esta será solucionada y será tratada por la gerente general.

Desde la recepción de la queja hasta la decisión final tomada, el director de calidad o el gerente general hace seguimientos periódicos asegurando que los tiempos de respuesta se cumplan y que se le dé una respuesta oportuna y eficaz al cliente, asegurando en lo posible la satisfacción del mismo, cuando sea solicitado se le notificará al cliente el estado de la queja antes de dar la respuesta final.

4.4 ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA

El laboratorio al momento de recibir la queja cuenta con dos días hábiles para acusar la recepción de cada queja, el director de calidad es el encargado de comunicar al cliente

por medio de correo electrónico el acuse de recibo de la queja, esta fecha es registrada en el documento.

4.5 EVALUACIÓN DE LA QUEJA

El director de calidad, después de recibida la queja hace una evaluación de la queja con el fin de identificar si se relaciona con las actividades del laboratorio, en caso de que no sea así la queja no procede y se le comunica al cliente.

4.6 INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS

Las quejas que proceden y que son registradas en el documento **DS07-F01 “Listado de quejas”** en donde se identifica el tipo de actividad que se vio afectado y se describe en el documento **DC02-F01 “Hallazgo”**, en donde se hace un análisis de causas de la ocurrencia de la queja con el fin de eliminar la causa raíz y poder generar acciones adecuadas a la magnitud de la queja.

4.7 RESPUESTA DE LAS QUEJAS

Con el fin de dar solución pronta a las quejas se cuenta con un tiempo de ocho días hábiles como máximo para dar una respuesta al cliente, si no es posible resolver la queja en el periodo antes descrito el director de calidad o el gerente general (en caso de que se encuentre involucrado el director de calidad en la queja presentada) se comunicará con el cliente por medio de correo electrónico justificando las razones y los nuevos tiempos para resolver dicha queja.

Se podrán transmitir respuestas parciales acerca del progreso de la queja con el fin de que el cliente este enterado del estado de la misma.

4.8 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

Por lo general, el tratamiento y la decisión final de las quejas es realizado y comunicado por el director de calidad siempre y cuando no se encuentre involucrado en las actividades de laboratorio que originaron la queja, en este caso el tratamiento y la comunicación es realizada por la gerente general.

En la comunicación entregada al cliente se le informa sobre la decisión, el progreso o cualquier acción tomada con respecto a la queja, en el periodo mencionado en numeral 4.7, estas fechas se registran en el documento **DS07-F01 “Listado de quejas”**.

4.9 CIERRE DE LA QUEJA

Se comunicará con el cliente por correo electrónico para conocer la aceptación de la decisión o de la acción propuesta (corrección), en caso de que sea aceptada, se registrará la fecha en el documento **DS07-F01 “Listado de quejas”**, en caso contrario se evaluarán los puntos descritos por el cliente para la no aceptación y nuevamente se revisara si proceden o no y se llegará a un acuerdo con el cliente planteando nuevas acciones que sean apropiadas y aceptadas por ambas partes.

El seguimiento a la queja se hará desde la recepción de la queja hasta que se agoten todas las alternativas razonables para solucionar la queja y que el reclamante quede satisfecho o conforme con la decisión.

Se comunicarán las acciones inmediatas a los clientes asegurando que sean apropiadas para la magnitud de la queja. Las acciones correctivas derivadas de las quejas se les dará tratamiento de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.7 del **MC-01 “Manual de gestión”** para eliminar la causa de la queja.

5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

En el **DS07-F01 “Listado de quejas”** se realiza una clasificación dependiendo del tipo de actividad involucrada, con el fin de analizar e identificar los problemas presentados en cada actividad, si son recurrentes o no, para poder eliminar la causa de queja.

6. SATISFACCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE QUEJAS

Para conocer la satisfacción del cliente con el proceso de quejas que se llevó a cabo, el coordinador de laboratorio o el director de calidad se comunica con los clientes para identificar si se sintieron conformes con la atención prestada. La comunicación se realiza por teléfono o correo electrónico, cuando se reciban comentarios negativos del proceso se documentará para proceder a mejorar.

El seguimiento al proceso de quejas se realiza para revisar cuantas quejas se presentan, cuantas cumplieron con los tiempos pactados y cuantas son cerradas.

7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS

La alta dirección revisa por lo menos una vez al año como avanza el proceso de quejas, verificando cuantas quejas son presentadas por los clientes y cuantas son cerradas eficazmente teniendo en cuenta lo registrado en el formato **DC02-F01 “Hallazgo”**, a partir de esta información se identifican mejoras para corregir el proceso y asegura la satisfacción del cliente.



QUEJAS

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Control de cambios | | |
|--------------------|---|-------------------|
| Versión | Descripción | Fecha de Vigencia |
| 1 | Aprobación y emisión inicial del documento y anexos. | 2018-10-08 |
| 2 | Se realiza el procedimiento de acuerdo a un proceso, teniendo en cuenta las entradas y salidas, describiendo cada una de estas etapas del proceso. Se cambia el nombre de tratamiento de quejas por el de quejas. Se incluyen los numerales 5, 6 y 7. | 2020-07-03 |
| 3 | Se incluye en el numeral 4.3 que en caso de que el director de calidad se encuentre involucrado en la queja, esta será solucionada y será trata por la gerente general. En el numeral 4.7 se describe el cargo que da respuesta al cliente de la queja. | 2022-01-28 |

