

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 1 DE 11

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO
NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017**

PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS

RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA DE VIGENCIA	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN
Coordinador de Gestión	2024-05-03	2026-05

REVISADO POR	APROBADO POR
Miguel Ángel González	Milton Cesar Chavarro
Coordinador de Gestión	Director del Laboratorio

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 2 DE 11

1. OBJETIVOS

Establecer las actividades necesarias para la atención de quejas presentadas por los clientes del Laboratorio de Roy Alpha S.A., con el fin de dar solución oportuna a las inquietudes relacionadas con servicios y/o productos, implementando planes y acciones encaminadas hacia el incremento del grado de satisfacción de nuestros clientes e impulsando el mejoramiento continuo del laboratorio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, su seguimiento y respuesta hasta darle un cierre efectivo. Es aplicable para el Laboratorio de Roy Alpha S.A.

3. DEFINICIONES

Ver manual de vocabulario técnico y de gestión LB-ML-002

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 DISPOSICIONES GENERALES

El tratamiento de las quejas a través de un procedimiento puede incrementar la satisfacción del cliente, alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional.

La implementación de las tareas para el manejo de las quejas puede:

- Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo.
- Incrementar la capacidad del Laboratorio de Roy Alpha S.A. de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y del laboratorio.
- Incrementar la habilidad del Laboratorio de Roy Alpha S.A. para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades del laboratorio.

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 3 DE 11

- Ayudar a el Laboratorio de Roy Alpha S.A. a crear un acercamiento al enfoque al cliente para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes.
- Proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

4.1.1 Disponibilidad

Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas, es por ello por lo que el Laboratorio de Roy Alpha S.A. deja este procedimiento para consulta de los clientes.

4.1.2 Accesibilidad

El procedimiento de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Es por ello por lo que se encuentra disponible el formato Recepción y Trámite de Quejas **LB-PO-006-R01**, en el buzón de petición, quejas y reclamos (PQR), ubicado en la entrada del laboratorio.

4.1.3 Respuesta diligente

La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante antes de 6 días hábiles (Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada). Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja. La respuesta al cliente será emitida dentro de los 10 días hábiles siguientes al reconocimiento de la queja.

Si la queja es aceptada se identifica con un código de identificación único, el código será compuesto por el número de año en curso y el número de la queja.

Ejemplo: en el año 2024 se reciben dos quejas, el código de identificación único para cada queja sería:

1ra queja: 2024 – 01

2da queja: 2024 – 02. Y así sucesivamente según el número de queja.

4.1.4 Objetividad

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial, por ello

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 4 DE 11

el laboratorio de Roy Alpha S.A. tiene definido todo lo referente a la investigación y solución de las quejas; con un grupo interdisciplinario (compuesto por la alta dirección del laboratorio). En este equipo pueden participar asesores externos.

4.1.5 Costos

El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no tiene costo para el reclamante.

4.1.6 Confidencialidad

Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

4.1.7 Enfoque al cliente

El laboratorio de Roy Alpha S.A. adopta un enfoque al cliente, es receptivo a la retroalimentación incluyendo las quejas, y demuestra por sus acciones, el compromiso para la resolución de estas.

4.1.8 Responsabilidad

El Coordinador de Gestión es responsable sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas y es quién se asegura que el Laboratorio de Roy Alpha S.A. informa sobre ellas.

4.1.9 Mejora continua

La mejora continua en el tratamiento de las quejas y de la calidad de los servicios es un objetivo permanente del laboratorio.

4.1.10 El laboratorio de Roy Alpha S.A. debe:

- Asegurarse que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través del laboratorio.

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 5 DE 11

- Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible.
- Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas.
- Asegurarse que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de la queja.
- Asegurarse que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse que el suceso se registra.

Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes debe:

- Recibir formación en el tratamiento de las quejas.
- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas.
- Tratar cortésmente a los clientes y demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.
- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes.

4.1.11 Plan de acción de las quejas

El laboratorio debe Especificar la formulación de planes Acción de acuerdo con el procedimiento para Acciones Correctivas LB-PO-003 y registrarlo en el formato LB-PO-003-R01 Acciones correctivas.

4.1.12 Seguimiento de la queja

La queja debe seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera.

4.1.13 Análisis y evaluación de las quejas

Todas las quejas deben ser clasificadas y si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio debe ser analizada para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual; y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 6 DE 11

Dependiendo del impacto de la queja o si la queja es recurrente se deben tomar acciones correctivas.

Se evalúan los efectos reales y potenciales de la queja.

- Severidad: mide que tan significante afecta al sistema de gestión del laboratorio.
- Complejidad: implica una investigación más profunda y detallada de lo acontecido, para desarrollar un plan de acción como parte de la solución de la queja.
- Impacto: se evaluará las consecuencias de los efectos de la queja al sistema de gestión del laboratorio.

4.1.14 Cierre de la Queja

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles a recurrir, tanto internas como externas. El laboratorio de Roy Alpha S.A. debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

4.1.15 Satisfacción

El laboratorio de Roy Alpha S.A. debe asegurarse de tomar acciones para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas, para esto es necesario conocer la percepción del cliente una vez se haya realizado el trámite correspondiente y se haya establecido una respuesta formal.

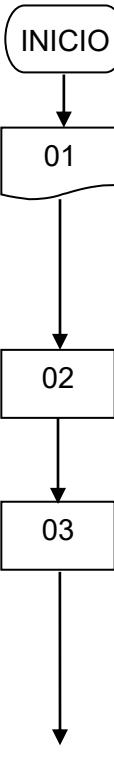
4.1.16 Auditoría del tratamiento de las quejas

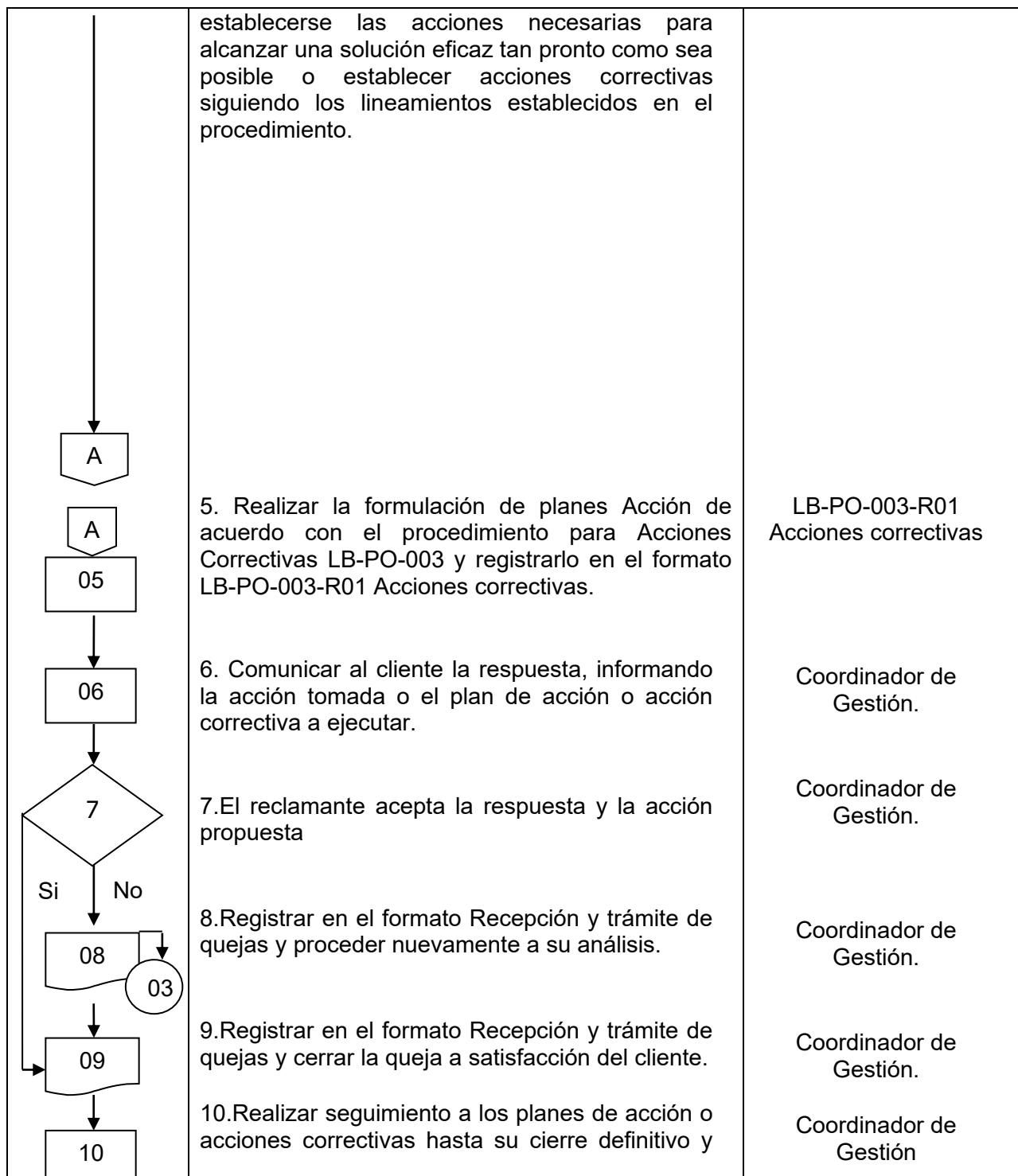
El laboratorio de Roy Alpha S.A. debe realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño en el tratamiento de las quejas. La auditoría debe proporcionar información sobre la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas; y la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.

La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas puede realizarse como parte de la auditoría del Sistema de Gestión, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento Auditorías Internas.

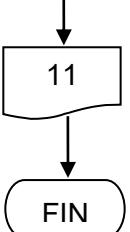
ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 7 DE 11

4.2 Procedimiento

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 INICIO 01 02 03 04	<p>1. Recepcionar la queja vía telefónica, correo electrónico, buzón y/o personalmente y registrarla en el formato Recepción y trámite de quejas y asignarle un código único de identificación (Nº de Queja). El registro de la queja debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de esta.</p> <p>2. Notificar al cliente la recepción de la queja, en un tiempo no mayor a 6 días hábiles.</p> <p>3. Realizar la investigación respectiva, analizando todas las variables que pueden verse implicadas en la no conformidad reportada por el cliente.</p> <p>4. Establecer respuesta formal al cliente a través de correo electrónico o medio físico (carta). Si de acuerdo con la investigación realizada, la queja no puede resolverse inmediatamente, debe</p>	<p>Coordinador de Gestión Recepción y tratamiento de quejas LB-PO-006-R01</p> <p>Coordinador de Gestión.</p> <p>Coordinador de Gestión/ Personal Laboratorio.</p> <p>Coordinador de Gestión.</p>



ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 9 DE 11

	<p>evaluación de la eficacia.</p> <p>11. Registrar toda la información del proceso en el formato Control de quejas. LB-PO-006-R02</p>	Coordinador de Gestión
---	--	------------------------

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	APROBADO POR	
			NOMBRE	CARGO
1	2021-10-27	Se COMPLEMENTO con un numeral 4.1.11 Plan de acción de las quejas El laboratorio debe Especificar la formulación de planes Acción de acuerdo	Luis Alberto Asprilla	Director Técnico

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 10 DE 11

		<p>con el procedimiento para Acciones Correctivas LB-PO-003 y registrarlo en el formato LB-PO-003-R01 Acciones correctivas.</p> <p>Se COMPLEMENTO el diagrama de flujo, entre la actividad 4 y 5, que se debe Realizar la formulación de planes Acción de acuerdo con el procedimiento para Acciones Correctivas LB-PO-003 y registrarlo en el formato LB-PO-003-R01 Acciones correctivas.</p> <p>Se Cambió la versión de la norma relacionada en definiciones ISO / IEC 17000 de 2005 a 2020</p>		
2	2023-10-19	<p>Se RETIRO del procedimiento las definiciones del numeral 3, y consignarlas en el manual de vocabulario técnico y de gestión del laboratorio LB-ML-002.</p> <p>Se Complemento en el numeral, 4.1.3 respuesta diligente, el tiempo de 96 horas hábiles a 6 días hábiles, queda más claro trabajar en días y no horas.</p> <p>Se Complemento en el numeral 4.1.4 Objetividad, donde dice con un grupo interdisciplinario que se convierta en su equipo de apoyo. Con lo siguiente (compuesto por la alta dirección del laboratorio) ya que el grupo interdisciplinario siempre lo comprende la alta dirección y se RETIRO “que se convierta en su equipo de apoyo”, ya que este proceso no se realiza así, y no se tiene definido ese grupo interdisciplinario.</p> <p>Se Retiro del procedimiento el numeral 4.1.17 Política de quejas ya que esta política no la exige la norma ISO IEC 17025:2017.</p>	Luis Alberto Asprilla	Director técnico
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	APROBADO POR	
			NOMBRE	CARGO

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006 VERSIÓN: 04
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 11 DE 11

3	2024-05-03	Se COMPLEMENTO numeral 4.1.3 RESPUESTA DILIGENTE donde se explique el procedimiento de atención cada una de ellas, 4.1.13 Análisis y evaluación de las quejas, y definir cada uno de los efectos potenciales de la queja, severidad, complejidad e impacto.	Luis Alberto Asprilla	Director técnico
3	2024-05-03	COMPLEMENTAR el numeral 4.1.3 respuesta diligente, se debe establecer como se debe identificar la queja, el código único de la queja	Luis Alberto Asprilla	Director técnico

6. REGISTROS ASOCIADOS

LB-PO-006-R01 RECEPCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS

LB-PO-006-R02 CONTROL DE QUEJAS