

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE QUEJAS			
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
SGC-CP-02	01	2019-10-21	Página PAGE 8 de

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO	
<i>Propietario (responsable): Calidad</i>	
Elaboró: Eileen Ortega	Cargo: Líder Gestión Comercial
Reviso: Álvaro Arce	Cargo: Gerente

1- OBJETIVO DEL PROCESO:

Definir las directrices claves para la identificación e implementación de las acciones a tomar cuando se presenten quejas y reclamos de nuestros clientes, con el fin de evitar que se produzcan o vuelvan a ocurrir, así como mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión del laboratorio, realizando una administración del riesgo correspondiente en busca de la optimización de recursos, mejora en cuanto al tratamiento de los riesgos detectados, asegurando que el producto o servicio comprado o subcontratado cumpla con los requisitos especificados y la satisfacción del cliente.

2- ALCANCE DEL PROCESO:

Inicia desde la recepción de la queja reportada por el cliente hasta el cierre de la queja

3- RESPONSABLE DEL PROCESO: LÍDER COMERCIAL

4- Para el laboratorio de metrología, las quejas se clasifican en: “Quejas del alcance” y “Quejas”.

Las “**quejas del alcance**” corresponden a cualquier inconformidad que manifieste el cliente que afecten la calidad de los resultados como: magnitud, intervalo de medición, incertidumbre, instrumento a calibrar, equipos o patrones utilizados, documentos normativos (condiciones ambientales, procedimientos, personal), información contenida en el certificado de calibración, certificado de ensayo etc.

Las “**quejas**” son manifestaciones de inconformidad del cliente que no estén relacionadas con aspectos del alcance.

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE QUEJAS			
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
SGC-CP-02	01	2019-10-21	Página PAGE 8 de

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO (CICLO PHVA)					
QUIEN SUMINISTR A	ENTRADA	E T A P A	ACTIVIDAD	SALIDA	RECEPTOR (QUIEN RECIBE)
NORMA ISO/IEC17025:2017	Requisitos Normativos	P	-Definir política de calidad, - Definir los requisitos del cliente y los reglamentarios, los responsables y los recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente y lograr los objetivos de calidad.	-Proceso de Quejas - Procedimiento de quejas política de quejas	personal de Technik Ltda
Cliente (denunciante)	Presentación de la observación	H	-Recibir la observación. Esta se puede recibir por email, WhatsApp, encuestas de satisfacción vía telefónica, cartas o entrevistas personales directas. -preferiblemente se le solicita al cliente que envíe la observación por correo electrónico al área comercial.	observación	personal de Technik Ltda
Cualquier funcionario de TECHNIK.	Recepción de la observación	H	se confirma el recibido de la observación (siempre que sea posible) al cliente. Comunicar la observación al Líder Comercial o al responsable del proceso al cual aplique	Correo electrónico whats app, vía telefónica, cartas o entrevistas personales directas.	Cliente (denunciante) Líder Comercial
Líder comercial y Personal del Laboratorio relacionado con la observación	Análisis y clasificación de la observación.	H	Reunir y verificar toda la información necesaria para validar que la observación se relaciona con las actividades del Laboratorio de las que es responsable.	validación de la información para clasificarla y definir acciones	Personal de la calidad
Líder comercial y/o líder de calidad	Queja (una vez ha sido validada)	H	1-. Si se determina que la observación de inconformidad recibida por el cliente es una queja relacionada con las actividades del alcance del laboratorio se le debe dar el tratamiento de Queja, se registra en ONE y debe clasificarse como: "QUEJA ALCANCE" para darle el tratamiento respectivo. 2-. Si se determina que la observación de inconformidad recibida por el cliente es una queja que no está relacionada con las actividades del alcance del laboratorio, se registra en ONE como: "QUEJA" y se le dará el tratamiento respectivo descrito en el PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS. 3-. En caso de considerar que la observación del cliente no aplica el laboratorio define si se procede a dar respuesta al cliente o no y se hará vía email, carta o por teléfono.	Registro en ONE (página "mejoras")	Personal del Laboratorio
Líder comercial ,Personal del Laboratorio	Queja	H	Investigar la Queja: En Revisión Gerencial el personal del laboratorio hace la investigación de la Queja siguiendo el Procedimiento de Quejas y Reclamos y procedimiento de acciones correctivas y de mejoras.	Registro en ONE (página "mejoras" y "revisión gerencial").	Personal del Laboratorio

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE QUEJAS			
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
SGC-CP-02	01	2019-10-21	Página PAGE 8 de

Líder comercial y/o Personal del Laboratorio.	Investigación de la queja.	H	Proponer y definir un plan de acción que busque solucionar la Queja. Se debe asegurar que se tomen las acciones apropiadas y dejar su registro en ONe.	Plan de acción, acciones correctivas o de mejora registro en ONe	Personal del Laboratorio.
Líder comercial	informar al cliente el tratamiento de la queja	H	Informar al denunciante sobre el progreso del tratamiento de la Queja (siempre que sea posible).	Comunicación con el cliente (vía email, comunicado escrito o vía telefónica). Registro en ONe.	Cliente (denunciante)
Personal del Laboratorio.	Plan de acción.	H	Rastrear la queja haciendo seguimiento a los planes de acción y evaluar su eficacia de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento de Quejas y Reclamos.	Registro en ONe (página "mejoras" el seguimiento al plan de acción	Personal del Laboratorio.
Líder comercial líder calidad Personal del Laboratorio.	Evaluación de la eficacia de las medidas de acción.	H	Cerrar la No conformidad: Si en la evaluación se identificó que el objetivo fue alcanzado y por ende se tomaron las medidas apropiadas para tramitar la no conformidad y que esta se mantenga controlada en el tiempo para que no se vuelva a presentar, el responsable de la Queja puede dar cierre a este proceso.	Registro en ONe (página "mejoras")	Personal del Laboratorio.
Líder comercial	Tratamiento de la queja	H	Se notifica al cliente, siempre que sea posible, respuesta formal a través de una carta enviada por correo electrónico o en físico el resultado final del manejo de la reclamación. Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio originales en cuestión.	Comunicación con el cliente (Comunicación vía email o comunicado escrito). Registro en ONe (página "mejoras")	Cliente (denunciante)
líder calidad y/o Líder comercial	Indicadores que arroja ONe	V	Analizar indicadores de las quejas.	Análisis de los resultados de indicadores. Registro en ONe página "Indicadores".	Personal del Laboratorio.
líder calidad y/o Líder comercial	Resultado de indicadores. Encuestas de satisfacción.	A	Elaborar plan de mejoramiento del proceso.	Plan de mejoramiento.	Personal del Laboratorio.
Personal del Laboratorio.	Plan de mejoramiento. Reunión Gerencial.	A	Tomar acciones para la mejora continua del proceso	Acciones correctivas, de mejora	Personal del Laboratorio.

CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE QUEJAS			
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
SGC-CP-02	01	2019-10-21	Página PAGE 8 de

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	PRESENTACION Y ANALISIS DEL INDICADOR
Cantidad de quejas	Evalúa la cantidad de quejas presentadas	Se contará la cantidad de quejas recibidas en el periodo de tiempo	El promedio de quejas se encuentre dentro de una desviación estándar del promedio histórico del año en curso o menor	MENSUAL /ANALISIS TRIMESTRAL
Quejas atendidas	Cantidad de quejas atendidas	#de quejas recibidas/#quejas atendidas	El valor calculado promedio se encuentre dentro de una desviación estándar del promedio histórico del año en curso	MENSUAL /ANALISIS TRIMESTRAL

DOCUMENTOS Y REGISTROS	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> -Queja reportada por el cliente. -Registros en ONE: página Mejoras, plan de acción, revisión gerencial. -Respuesta de Technik Ltda al cliente sobre la solución de la queja. -Procedimiento de queja y reclamos -Política de Quejas. -Informes de auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento a plan de acción -Indicadores de gestión, -Encuestas de satisfacción. -Auditorías Internas.

RECURSOS			RIESGOS	REQUISITOS ASOCIADOS		
físicos	humanos	financieros		cliente	legales	normas
Equipo de cómputo, hardware y software, equipos de comunicación teléfono, WhatsApp, internet papelería, correo electrónico, transporte	personal del laboratorio, Alta Dirección, Asistente Administrativo-Comercial	Presupuesto para el proceso	Mapa de identificación y valoración de riesgos DOFA.	Requisitos del cliente Requisitos de los clientes internos (pertencientes a los procesos de la Organización)	N.A	Norma ISO/IEC 17025:2017: requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE QUEJAS			
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
SGC-CP-02	01	2019-10-21	Página PAGE 8 de

				Cotización aprobada por el cliente.		
--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

Control de Cambios		
VERSIÓN	Fecha de Implementación	DESCRIPCIÓN
01	2019-10-21	Documento que formaliza la caracterización del proceso de quejas