1. OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, evaluar, tomar decisiones y dar respuesta sobre las quejas del laboratorio.

2. ALCANCE

Aplica para los servicios de laboratorio desde el contacto con el cliente hasta la finalización de los servicios de ensayo.

3. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio (3.6), relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta. ISO/IEC 17025:2017 No. 3.2

Cliente: Organización (3.3.1) o persona que recibe un producto *(**Nota:** El cliente puede ser interno o externo a la organización).* **Fuente:** NTC-ISO/IEC 17000:2020

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja

4. DOCUMENTOS DE SOPORTE

ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. - satisfacción del cliente. Directrices Para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

CO-DI-01 Términos y Condiciones para la Prestación del servicio de ensayo.
GC-P-02 Acciones Correctivas y de Mejora

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de queja	Se recibe la queja del cliente a través de los siguientes medios: Teléfono, Atención Personal y correos electrónicos, se remite al Director de Calidad en el formato CO-F-02 Reporte de Queja. En caso que la queja es hacia la persona que administra las quejas se debe declarar impedida e informar al Gerente General.	Todos los procesos
2	Evaluación de la queja	Si la queja recibida está relacionada con las actividades de laboratorio, se registra en el formato CO-F-03 Control de registro y seguimiento de la queja y se asigna consecutivo. En caso de no aplicar se remite el punto No. 8 para dar respuesta y cierre	Director de Calidad
3	Informe de recibido de la queja	Se informa mediante correo electrónico el acuso de recibido al reclamante, con su respectivo código asignado y el plazo máximo de respuesta según el tipo de solicitud realizada.	Director de Calidad

COPIA CONTROLADA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Entrega de la queja al responsable del área	Se envía la queja a través del correo electrónico al responsable del área según corresponda para recopilar la información necesaria y dar solución y respuesta al requerimiento.	Director de Calidad
5	Establecimiento de acciones	El responsable asignado para dar respuesta define las acciones a realizar e informa al Director de Calidad	Todos los procesos
6	Seguimiento a la solución de la queja	Se registran las acciones definidas en el formato CO-F-03 "Control de registro y seguimiento de queja" y realiza seguimiento en la implementación de cada una de ellas. De acuerdo con el análisis del impacto de la queja se establecen acciones correctivas de acuerdo al procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora "GC-P-02".	Director de Calidad
7	Revisión de la queja para la respuesta	Los resultados de la queja antes que se comuniquen son revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originan la queja. Revisión de quejas: • Técnicas: Gerente y Director Administrativo • Administrativas: Gerente y Director de Calidad • Directivas: Director de Calidad y Director Administrativo	Procesos que Aplique
8	Comunicar al reclamante el cierre de la queja	Se informa al reclamante la respuesta del cierre de la queja por medio electrónico o comunicación escrita firmada por el Director de área responsable de la queja, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta. Las respuestas de las quejas se comunican al reclamante máximo en 15 días hábiles.	Director de Calidad
10	Evaluar satisfacción de respuesta a quejas	A través de un muestreo aleatorio de las quejas recibidas y cerradas, se envía al reclamante a través del correo electrónico la siguiente encuesta: Por favor seleccionar de 1 a 5 los siguientes ítems, en el cual mide el nivel de satisfacción, en cuanto a la gestión de su queja, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto. 1. El acompañamiento durante el trámite de su requerimiento 2. La atención en términos de oportunidad y rapidez en el tiempo de respuesta. 3. La respuesta o la solución de sus requerimientos cumplió sus expectativas, en términos de solución, o explicación de las razones de la respuesta En caso de que el reclamante no dé respuesta al correo se podrá contactar al reclamante y realizar la encuesta antes mencionada. Los resultados de la evaluación se registran en el formato CO-F-03 Control de registro y seguimiento de la queja.	Director de Calidad
11	Simulación de quejas	En caso de que transcurra mas de un año sin recibir quejas se realizara una simulación de este proceso con el fin de comprobar la eficacia del procedimiento, se dejara evidencia de las actividades de simulación como soporte de la actividad.	Director de Calidad Director Administrativo

6. FORMATOS

CO-F-02 Reporte de queja
CO-F-03 Control de registro y seguimiento de la queja

COPIA CONTROLADA

7. CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

VER	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rúgeles Gerente General	2018-08-14	Se cambia la codificación del documento, pasa de LAB-P-07 a CO-P-02 con el fin de indicar el proceso al que pertenece el documento y consecutivo. Se reinicia la versión por pertenecer el documentó a otra empresa, se toma la versión 1 en la que iba el documento como versión 0 y las modificaciones realizadas para actualizar el documento y pasar a versión 01. Se cambia logo de RIG por el del Laboratorio 17025 - CENTRO DE INVESTIGACIÓN CONTRA EL FUEGO SAS y el nombre del laboratorio de RIG por el del laboratorio de Investigación. Se modifican codificaciones de los documentos mencionados en el procedimiento. Se eliminan las modificaciones de la 0 a la 1 anteriores del documento.
02	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rúgeles Gerente General	2019-05-27	Modificación de código del formato CP-F-03 por CO-F-03, como plan de acción para la ejecutar esta oportunidad de mejora se estableció revisar los documentos del laboratorio donde se expresen los términos quejas, reclamos y apelaciones con el fin de definirlos de forma clara y modificar los documentos que aplique con el fin de definir los términos quejas, reclamos y apelaciones.
03	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rúgeles Gerente General	2020-08-29	Modificación como aspecto a mejorar evidenciado en auditoria de vigilancia por parte del ONAC ortografía y coherencia. *Se modifica el nombre de la actividad y la descripción del numeral 5.2 Actividades. *Se excluye el nombre y cargo del numeral 7 Control del Procedimientos.
04	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Eneida Barbosa Gerente General	2021-08-30	Se modifica por implementación de aspectos por mejorar evidenciados durante la auditoria de vigilancia y revisión anual de documentos., se retira la palabra apelación, se verifica la ortografía y redacción del documento y se incluye en el numeral 7 la fecha de aprobación de los cambios realizados al documento en el transcurso del tiempo.
05	Eneida Barbosa Gerente General	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Eneida Barbosa Gerente General	2021-10-26	Se realiza modificación al documento por acción de mejora evidenciado en auditoría interna: *Se elimina la política de quejas
06	Astrid Tangarife Director Administrativo	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rugeles Gerente General	2022-12-02	Se realiza modificación al documento por aspecto por mejorar evidenciado en auditoría del ONAC de renovación: *Se incluye en la actividad 7 los responsables de las revisiones de las respuestas de las quejas.
07	Astrid Tangarife Director Administrativo	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rugeles Gerente General	2024-09-07	Se realiza modificación al documento por acción de mejora evidenciado en auditoría interna. *Se incluye en el numera 5.1 ACTIVIDADES el numeral 11. Simulación de quejas.
NA	Astrid Tangarife Director Administrativo	Daniel F. Rosas Director de Calidad	Cayetano Rugeles Gerente General	2026-03-16	Actualización del logo.

COPIA CONTROLADA