	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	Código: PG-SGC-002
		Versión: 5
		Vigente desde: 2022-05-20
		Página 1 de 4

## 1. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los reclamos y/o quejas realizadas al laboratorio de Electronitech, por parte de los clientes y demás partes interesadas.

## 2. Responsabilidades

Es responsabilidad de la Dirección del laboratorio la aplicación de este documento.

## 3. Referencias

El contenido del procedimiento se basa en lo dispuesto en la norma ISO/IEC 17025:2017, cláusula 7.9 Quejas.

## 4. Procedimiento


**4.1** En cualquier caso, las quejas pueden ser recibidas por medio verbal, por correo electrónico, redes sociales, o por medio del buzón de quejas en donde existe el formato “**FG-SGC-015 Registro de quejas**”. El Auxiliar Administrativo es quien recibe y registra la reclamación de los clientes.

El laboratorio también cuenta con el formato “**FG-SGC-042 Encuesta Satisfacción**”, en el cual el cliente puede registrar su satisfacción o insatisfacción al evaluar el servicio realizado por el laboratorio.

El laboratorio analizará el resultado obtenido y se determinará si se debe tratar como queja y gestionar lo concerniente a ello realizando el tratamiento respectivo, de lo contrario se almacenará para halla el indicador al respecto el cual se realiza cada seis (6) meses.

**4.2** El laboratorio tiene habilitado en su página web **www.electronitech.com.co**, el módulo de atención de quejas, reclamos y sugerencias QRS, además, un módulo para evaluación de servicio que es libre para el diligenciamiento de todos sus clientes, los informes de progreso y respuesta del tratamiento y solución de la queja deberá realizarse en los 30 días hábiles siguientes a la aceptación de la queja, tener presente que este tiempo puede ser menor o mayor de acuerdo al tipo de queja o de elementos ajenos al laboratorio.

<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Director Técnico</b>	<b>Director de Calidad</b>	<b>Gerente</b>
2021-10-14	2021-10-18	2021-11-08

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	Código: PG-SGC-002
		Versión: 5
		Vigente desde: 2022-05-20
		Página 2 de 4

**4.3** La Dirección del laboratorio serán los responsables de resolver las quejas relacionadas con los requisitos de gestión administrativa, financiera, técnica y comercial, y el Director de Calidad gestionará el proceso de las acciones correctivas hasta dar solución a la respectiva queja presentada por los clientes.

**4.4** Siempre que sea posible (quejas no anónimas), el laboratorio acusa recibo de la queja en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, esto se comunica siempre en la cotización de servicio que se envía a los clientes y en la página web de la empresa.

**4.5** El Director de calidad junto con los miembros del personal involucrado, revisan las quejas y se registran en el **“FG-SGC-024 Informe de Seguimiento y Tratamiento de Quejas”**. Las personas identificadas para tomar acciones, los resultados de análisis de causas, el plan de acción implementado y la información al cliente (si es necesario) también se registran en este formato. Se toman las medidas correctivas necesarias para evitar que el problema se presente en el futuro. Solo se envía el informe de seguimiento a los clientes que lo soliciten al momento de la reclamación y proporcionen datos completos.


**4.6** El análisis de las quejas es revisado por el Director de Calidad y es quien da la aprobación del cierre de la queja y comunica al cliente o parte interesada el resultado y solución de la queja.

**4.7** En caso de que el resultado de la investigación preliminar indique un incumplimiento de algún requisito de la norma ISO/IEC 17025:2017 o de algún procedimiento del sistema de calidad del laboratorio, se procede a la apertura de una acción correctiva, siguiendo lo estipulado en el **“PG-SGC-005 Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas, Trabajo No Conforme y Mejora”**.

**4.8** Si durante el análisis de quejas se detectan nuevos riesgos u oportunidades, se procede a actualizar la **“FG-SGC-018 Matriz de Evaluación de Riesgos”**.

**4.9** El Director de Calidad notifica formalmente a quien presenta la queja y el cierre del tratamiento de la queja. La comunicación es hecha por una persona que no esté involucrada en la investigación de la misma.

<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Director Técnico</b>	<b>Director de Calidad</b>	<b>Gerente</b>
2021-10-14	2021-10-18	2021-11-08

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	Código: PG-SGC-002
		Versión: 5
		Vigente desde: 2022-05-20
		Página 3 de 4

## 5. Registros

Registro	Código	Responsable	Tiempo de retención
Registro de Quejas	FG-SGC-015	Director de Calidad	3 años
Informe de seguimiento y Tratamiento de Quejas	FG-SGC-024	Director de Calidad	3 años
Encuesta Satisfacción	FG-SGC-042	Director de Calidad	3 años

## Control de cambios

### Fecha de Actualización: 2019-04-01

#### Cambio de Versión 1

Ajustes de forma, revisión técnica con base en la norma ISO/IEC 17025:2017, verificación para implementación del sistema de gestión.

### Fecha de Actualización: 2020-02-22

#### Cambio de Versión 2

Se realiza ajuste en diagrama de flujo para la validez de la queja, se encuentra una inconsistencia con respecto a si es una queja de criterio personal o por desempeño.

### Fecha de Actualización: 2021-04-01

#### Cambio de Versión 3

Se realizan ajustes de forma en todos los apartados del documento, adicionando menciones específicas y detallando de forma más profunda todos los ítems del documento. Se cambia la codificación y el nombre del procedimiento en el Sistema de Gestión del código PG-ELEC-02 QUEJAS en versión 2, al código PG-SGC-002 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LAS QUEJAS en la versión 3. Se delega la implementación del módulo de evaluación de servicio y atención de quejas para la página web [www.electronitech.com.co](http://www.electronitech.com.co).

### Fecha de Actualización: 2021-11-08

#### Cambio de Versión 4


Revisión y actualización del procedimiento complementando la información de identificación de los formatos.

Se modifica el numeral 1. Alcance

Se anexa al pie de página la tabla de revisión y aprobación del presente documento, y se eliminan nombres de los responsables de los cargos.

Se actualizan los siguientes formatos:

<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Director Técnico</b>	<b>Director de Calidad</b>	<b>Gerente</b>
2021-10-14	2021-10-18	2021-11-08

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	Código: PG-SGC-002
		Versión: 5
		Vigente desde: 2022-05-20
		Página 4 de 4

*“FG-SGC-015 Registro de quejas”*

*“FG-SGC-024 Informe de seguimiento y Tratamiento de Quejas”*

**Fecha de Actualización: 2022-05-20**

**Cambio de Versión 5**

Se adiciona al numeral 4.1, describiendo el uso del formato **“FG-SGC-042 Encuesta Satisfacción”**, y el periodo del análisis del resultado de la evaluación.

Se define en el numeral 4.2, el tiempo de respuesta y tratamiento de las quejas realizadas por parte de los clientes.

En el numeral 5, se ingresa el formato “FG-SGC-042 Encuesta Satisfacción”

<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Director Técnico</b>	<b>Director de Calidad</b>	<b>Gerente</b>
2021-10-14	2021-10-18	2021-11-08