

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para el tratamiento de quejas, su relación con las actividades del laboratorio, responsables de las partes interesadas del laboratorio de Eléctricos Internacional SAS.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la prestación de servicios del laboratorio de Eléctricos Internacional SAS.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Fuente (ISO 10002:2004)**
- ✓ **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- ✓ **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para que la que se espera una respuesta ISO IEC 17000:2004
- ✓ **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja
- ✓ **Reclamo:** Queja presentada por una parte interesada, que amerita o supone una indemnización por los daños causados.
- ✓ **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

4. GENERALIDADES

4.1. Cuando se recibe una queja esta es remitida al jefe de calidad o la coordinadora de calidad para confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, aplicar el presente procedimiento.

4.2. El laboratorio y su personal es el responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas, en cabeza del director técnico, el jefe de laboratorio y la jefe de calidad.

5. PROCEDIMIENTO

NO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Fuente de generación de una queja	Los clientes o personas que presentan la queja y/o que tomen servicios del laboratorio de Eléctricos Internacional SAS. A partir de este procedimiento y dando cumplimiento a la norma NTC ISO/IEC 17025 versión vigente, podrán quejarse por cualquiera de las siguientes situaciones. • Incumplimiento en el tiempo pactado de entrega de resultados de pruebas y/o informes • Incumplimiento en la aplicación de los métodos o requisitos establecidos en la norma. • Incumplimiento de alguna o algunas de las condiciones establecidas en el contrato. • Mala manipulación de los items de ensayo y calibración una vez estén bajo la responsabilidad del laboratorio. • Atención y servicio al cliente. Otros aspectos que consideren pertinentes relacionados con la prestación del servicio.	Jefe de Laboratorio Jefe de calidad	No aplica
2	Medios para emitir queja	Los clientes o persona que presenta la queja, pueden emitir una queja por cualquiera de los siguientes medios. ▪ Vía telefónica ▪ Por medio escrito ▪ Por correo electrónico ▪ Por visita directa a las oficinas de Eléctricos Internacional SAS. ▪ Por intermedio de cualquier colaborador de la empresa Se debe confirmar al cliente a través del medio por el cual se recibió la notificación de la queja su recibido.	Jefe de calidad	Registro del reporte
3	Recepción, validación y reporte de quejas	Cuando se recibe una queja, desde calidad se verifica y se confirma si esta corresponde con las actividades del laboratorio de las que se es responsable y en caso afirmativo se procede a	Jefe de Laboratorio	CFB F 079 - Reporte de quejas

NO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		realizar el reporte. Se recopila y verifica toda la información necesaria para validar la queja. Es responsabilidad de quien recibe la queja diligenciar el formato reporte, quejas de laboratorio - CFB F 079, en este se deja evidencia frente a la recepción de la queja. Se registra la información del cliente y de quien presenta la queja, que puede ser diferente al cliente. La revisión y aprobación del tratamiento de la queja será realizado por personal ajeno a la actividad que origino la queja, de esto quedará registro. La persona designada por la alta dirección ajena al proceso realizará la investigación pertinente según el caso y emitirá una acción correctiva cuando sea necesario. Así mismo deberá describir la causa y emitir y comunicar al cliente la solución respectiva por escrito vía correo electrónico o por fax.		
4	Análisis, investigación y formulación de acciones	Se debe analizar el reporte y diligenciar el formato análisis de quejas, en el cual se describen: - Datos del cliente - Información relacionada con la queja, el informe y la descripción del servicio para asegurar la trazabilidad y validación - Validación de la queja – (Fecha de la prestación del servicio, numero de cotización, numero de informe, fecha de entrega del informe, queja presentada, validación de los soportes (lo relacionado con la prestación del servicio y que pueda brindar trazabilidad) - Investigación de la queja (qué sucede, por qué sucede, cómo sucede, personal relacionado) Con base en los resultados en el proceso de validación se hace un	Jefe de Laboratorio Jefe de calidad	CFB F 080 - Análisis de quejas

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS	CÓDIGO: GIN P 020 VERSIÓN: 9 FECHA: 2025-06-03
---	------------------------------------	---

NO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		análisis de las causas encontradas en la investigación. A partir de los resultados se emiten las acciones pertinentes para dar solución y respuesta a la queja		
5	Respuesta a las quejas	Es responsabilidad del jefe de calidad dar respuesta al cliente o a quien presenta la queja por notificación escrita o por correo electrónico del plan de acción emitido y la solución dada.	Jefe de Laboratorio Jefe de calidad	Notificación escrita Correo electrónico
6	Cierre de la queja	Si el cliente o persona que presenta la queja está de acuerdo con la decisión tomada, se procede a la implementación y cierre de la queja. De lo contrario se debe emitir otra solución que sea eficaz y que dé respuesta a las necesidades del cliente y que sea apropiada a la naturaleza de la organización.	Jefe de Laboratorio Jefe de calidad	CFB F 080 - Análisis de quejas
7	Seguimiento de las acciones por el laboratorio	El jefe de laboratorio y el jefe de calidad deben realizar el seguimiento a la situación presentada, para asegurar que la solución adoptada se realizó adecuadamente y el resultado final es conforme a lo previsto y reportar al director técnico del laboratorio.	Jefe de Laboratorio Jefe de calidad	Análisis de quejas

6. OTROS (NO APLICA)

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
2	2013/10/18	Se independiza el procedimiento de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos con base en los lineamientos del sistema de la organización y los parámetros de la NTC ISO/IEC 17025
2	2015/03/02	Se incluyen los formatos para su cumplimiento
3	2016/03/26	Se toman las definiciones de la ISO 10002:2004 Se ajustan los formatos para el laboratorio CFB F 079 – CFB F 080 Se establecen los siguientes parámetros: respuesta a las quejas, cierre a las quejas Se adopta según la NTC ISO/IEC 17025, la resolución de quejas de clientes y otras partes, se excluye reclamo, felicitaciones o sugerencias
4	2016/04/15	Se actualiza la política de resolución de quejas de clientes y otras partes

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS	CÓDIGO: GIN P 020 VERSIÓN: 9 FECHA: 2025-06-03
---	---------------------------------------	---

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
4	2016/05/26	En la matriz de elaboro se cambió el cargo de Jefe HSEQ por jefe de calidad
5	2017/11/17	Se unifica la forma de mencionar la NTC ISO/IEC 17025
6	2019/01/31	Se modifica la estructura general del documento
7	2019/07/07	Se ajusta el objetivo. Generalidades: 4.1. Cuando se recibe una queja esta es remitida al jefe de calidad o la coordinadora de calidad para confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, aplicar el presente procedimiento. 4.2. El laboratorio y su personal es el responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas, en cabeza del director técnico, el jefe de laboratorio y la jefe de calidad. Numeral 1 además de los elementos enunciados que pueden generar una queja, El procedimiento establece el proceso para el tratamiento de quejas, su relación con las actividades del laboratorio, tratamiento, Es responsabilidad del laboratorio las decisiones relacionadas con el tratamiento de las quejas. Numeral 3 La revisión y aprobación del tratamiento de la queja será realizado por personal ajeno a la actividad que originó la queja, de esto quedará registro. Se ajusta el formato - CFB F 079 - Reporte de quejas para incluir los datos de quien reporta la queja que no siempre es el cliente Numeral 4.4 Análisis de quejas, se ajusta el formato CFB F 080 -Análisis de quejas frente al análisis y validación de la queja, así como la investigación y formulación de acciones A partir de los resultados se emiten las acciones pertinentes para dar solución y respuesta a la queja
8	2021-04-20	Se revisa y actualiza el documento con logo por cambio de razón social Numeral 3, evaluar si la queja corresponde o no a las actividades del laboratorio., se incluye la validación de la queja.
9	2023-01-26	Se actualiza el documento de acuerdo a la nueva estructura
9	2025-06-03	Se revisa el documento y se mantiene su contenido

8. CONTROL

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Jefe de calidad	Jefe de Laboratorio	Director Técnico
Sandra Leguizamón.	Edison Rondón H.	Jean Paul Combeau V.