	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 1 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para recibir, evaluar, tomar decisiones y tratamiento de las quejas cuando lo solicite cualquier parte interesada.

Establecer las directrices para recibir, registrar, tramitar y gestionar las peticiones, felicitaciones y sugerencias de los clientes o de otras partes, con el fin de prestar un mejor servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, registro y evaluación de las peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias de los clientes o de otras partes, hasta el tratamiento, seguimiento, verificación y cierre correspondiente.

3. DEFINICIONES

Petición: Es el requerimiento que hace un cliente, con el fin de que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios ofertados o contratados y no involucra una queja.

Queja: *Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.*

Satisfacción: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos en el servicio prestado. (2)

Felicitaciones: manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, empleado o proceso.


Sugerencia: Oportunidad de mejora, la cual si no se trata podría convertirse o no, en un foco de quejas. (2)

Correctivo: Acción que lleva a corregir o atenuar una falla o defecto. "Corrección" mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

Acción Correctiva: una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. Bogotá: ICONTEC, 2017. NTC-ISO/IEC 17025.
2. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2015. NTC-ISO 9000.
3. NTC-ISO 9001:2015 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.

	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 2 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

Política de Quejas del laboratorio NULAB S.A.S.

En el Laboratorio NULAB S.A.S las peticiones, quejas y sugerencias de los clientes son oportunidades de mejora, por esta razón se le facilita al cliente presentarlas por medio de encuestas, buzón de sugerencias, en visitas comerciales, durante la prestación del servicio, vía e-mail, brindando una solución oportuna y eficaz.

5. CONTENIDO

5.1 FUNDAMENTO

Unificar los criterios básicos para la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los clientes o de otras partes, garantizando la retroalimentación, para la implementación de correcciones apropiadas y el análisis que permitan la mejora del sistema de gestión y la eliminación de las posibles causas generadoras de no conformidades o baja satisfacción del cliente cuando sea apropiado.

Solo se considera la sustitución del Reporte de Análisis Microbiológicos o Físicoquímicos, código FMF-022, como queja, si el error es originado por Laboratorio NULAB S.A.S y afecta el resultado del ensayo, en este caso se trata con una acción que permita la corrección inmediata, que no requiere análisis de causa raíz. En caso que el cliente requiera modificar un dato del Reporte de Análisis, posteriormente a su emisión, esta solicitud no se considera como queja, sino como petición.

Las quejas y peticiones de los clientes pueden venir en forma escrita por diferentes canales como se establecen:


- Vía correo electrónico, carta o buzón de sugerencias.

Las peticiones, sugerencias y felicitaciones por parte de los clientes son también una herramienta de retroalimentación para la mejora continua, a fin de proponer tratamientos que optimicen el servicio para el cliente y potencializar las fortalezas del laboratorio.

5.2 DESARROLLO


No	Descripción	Cargo
5.2.1	Planear.	
5.2.1.1	<i>Definir los canales de comunicación con el cliente a través de medios como; la Encuesta de satisfacción al cliente, código, FA-013, Buzón de sugerencias del cliente, código FA-015, comunicación de entrega de Reporte de Análisis Microbiológico o Físicoquímico, según corresponda, el cual indica "Nota: para cualquier tipo de sugerencia, felicitación y/o queja, solicitamos sea enviado al siguiente correo: pqr@nulab.com.co". Los canales de ingreso para las quejas son por diferentes canales como se establecen por escrito, vía correo electrónico y buzón de sugerencias.</i>	Toda la organización.

ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO COMPROBAR QUE SE ESTÉ UTILIZANDO LA VERSIÓN VIGENTE DE ESTE DOCUMENTO.


	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 3 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

5.2.1.2	Planificar la forma en la cual se maneja la comunicación para que la retroalimentación del cliente sea caracterizada al interior del laboratorio, dando un tratamiento adecuado, oportuno y eficaz.	Director Administrativo y Financiero / Coordinador de Servicio al Cliente / Asistente de Servicio al cliente/ Coordinador de Calidad
5.2.1.3	<i>Establecer el proceso de quejas para darle respuesta a los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y las partes interesadas.</i>	Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente
5.2.2	Hacer.	Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente
5.2.2.1	El Asistente de Servicio al Cliente registra todas las peticiones, quejas y felicitaciones que los clientes manifiesten en el Seguimiento a Quejas, código FSG-017. A su vez remitirlas a los procesos que apliquen donde se realiza la retroalimentación pertinente y se de tratamiento-	Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente
5.2.2.2	<p><i>Descripción del Tratamiento de quejas:</i></p> <p>1. Recepción de las quejas y registro de las mismas en el Seguimiento a Quejas, código FSG-017, para facilitar el rastreo. En la recepción de las quejas, la decisión corresponde a enumerarla en forma correlativa y ascendente para facilitar su rastreo, en ese momento de la recepción genera un acuso de recibo y participa al denunciante que recibió la queja. Comunicar dentro de 2 días hábiles al cliente la corrección inmediata.</p> <p><i>De acuerdo a la descripción brindada por el cliente, el Asistente de Servicio al Cliente la clasifica como petición, queja o felicitación; esto para determinar la acción a realizar (correctivo o acción correctiva) o en algunos casos puede no aplicar tomar acciones hacia el cliente, sino retroalimentación al interior de la organización.</i></p> <p>2. Validación de la queja, para determinar si corresponde a los servicios de ensayos o de las actividades del laboratorio o de los resultados de los mismos, de esta manera se valida si la queja corresponde y se registra la decisión en el FSG-017.</p> <p><i>Evalúa la queja recopilando y verificando toda la información necesaria para validar si la queja procede o no, si al menos unos de estos factores dan lugar se considera como queja:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Desviación en la recolección de muestra que afecte la validez del resultado. - Ejecución incorrecta de los análisis -Errores en la emisión de los datos analíticos en el reporte de análisis - Errores en el concepto de cumplimiento. <p><i>Si la queja procede se continúa el proceso, en caso contrario solo se registra y se decide no continuar el análisis o investigación y demás</i></p>	Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente/ Coordinador de Calidad.

ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO COMPROBAR QUE SE ESTÉ UTILIZANDO LA VERSIÓN VIGENTE DE ESTE DOCUMENTO.


	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 4 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

	<p><i>pasos ya que no es considerada queja.</i></p> <p>Una vez que el proceso de servicio al cliente clasifica la información recibida, se procede a gestionar la respuesta al cliente.</p> <p>En caso que la queja no proceda, se le notifica la decisión al cliente y se acuerda el cierre de la misma.</p> <p>3. Se investiga la queja, determinando el origen, causa de la misma, área (s) involucrada (s), entre otros aspectos relacionados con la investigación. Toma las decisiones sobre las quejas, determinando las actividades y los responsables del análisis, registro, plan de acción o corrección, seguimiento y cierre de las mismas.</p> <p>4. Tratamiento que se le va a dar a la queja en el formato de Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos, código FSG-016. Aquí se registra la toma de las decisiones sobre las quejas cuando aplique, determinando las actividades y los responsables del análisis, registro, plan de acción o corrección, seguimiento y cierre de las mismas. Registra la decisión de continuar el proceso o no en el formato Seguimiento a Quejas, código FSG-017.</p> <p><u>Se determina que es un correctivo cuando:</u> es una acción tomada para eliminar un error detectado por el cliente, en ese caso se toman acciones inmediatas o tan pronto como sea posible para subsanar la desviación.</p> <p><u>Se determina que es una acción correctiva cuando:</u> Se evidencie un incumplimiento a los servicios de ensayos, las actividades del laboratorio o los resultados de los mismos, tipificado como una queja, en estos casos se procede a diligenciar el formato, Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos, código FSG-016.</p> <p>5. Toma de decisión, los responsables de cada proceso involucrados en el hallazgo, deben dar la solución y emitir la respuesta, la cual es comunicada al <i>Director Técnico o Coordinador de calidad</i> o Asistente de Servicio al Cliente, a fin de que el como responsable emita la respuesta oficial para el cliente y documente el cierre en el formato de Seguimiento a Quejas, código FSG-017, como base que permita realizar seguimiento para la mejora continua de la organización.</p> <p>6. Seguimiento y cumplimiento de las acciones correctivas. Los responsables hacen seguimiento a la implementación de las acciones tomadas frente a la queja del cliente.</p> <p>7. Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas, para asegurarse que la acción tomada haya sido la apropiada. Se verifica el</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--


	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 5 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

<p>5.2.2.3</p>	<p><i>cumplimiento de las mismas o decidiendo si se requieren cambiar fechas, actividades y responsables de las mismas, en este momento puede notificarle al denunciante que se cumple o no el proceso de quejas y de las acciones tomadas.</i></p> <p>8. Cierre de la queja y entrega de la información al cliente o parte interesada que presento la misma. Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas, para asegurarse que la acción tomada haya sido la apropiada y cierre de la queja o decidir si se requieren tomar otras acciones que sean apropiadas para garantizar o disminuir que se puede volver a repetir o generar la misma queja; con la finalidad de notificarle formalmente al denunciante en un plazo máximo de 8 días hábiles el plan de acción correctivo en caso de que haya procedido como queja, esperando encontrar respuesta o no de la notificación, en caso que así ocurra, si está conforme se cierra en caso contrario se acuerda revisar o no las acciones correctivas y generar el cierre apropiadamente de la queja.</p> <p><i>Nota: La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas y el cierre de la queja debe ser realizada por una persona diferente a la persona que causó la queja.</i></p> <p>Es responsabilidad del Asistente de Servicio al cliente, alimentar la matriz Seguimiento a Quejas, código FSG-017, generar las alertas al interior de la organización, direccionar la responsabilidad de la respuesta al cliente, hacer seguimiento y lograr la oportunidad y eficacia en la respuesta.</p> <p><i>Nota: Cuando la validación de una queja y si procede al área de servicio al cliente, el coordinador de calidad será el responsable de hacer el seguimiento y tramite respectivo.</i></p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente/Coordinador de Calidad.</p>
<p>5.2.3</p> <p>5.2.3.1</p> <p>5.2.3.2</p> <p>5.2.3.3</p>	<p>Verificar.</p> <p>Para las quejas, una vez es investigada la causa (en caso de que sea debida a <i>los servicios de ensayos, las actividades del laboratorio o los resultados de los mismos.</i>) y planteada una solución, se informa al cliente lo ejecutado en cuanto a la acción para el cierre del hallazgo y se registra en el Seguimiento a Quejas, código FSG-017. <i>Se verifica que se dio cumplimiento a los 8 pasos indicados en 5.2.2.1 Proceso de quejas.</i></p> <p>El Coordinador de Servicio al Cliente es responsable de la supervisión del adecuado manejo del registro Seguimiento a Quejas, código FSG-017., el cual se realiza mensualmente, a fin de verificar la centralización y cumplimiento de la oportuna y efectiva respuesta dada por los procesos involucrados, para lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>Con el propósito organizacional de mejorar continuamente se realiza</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente / Asistente de Servicio al Cliente</p> <p>Coordinador de Servicio al Cliente</p> <p>Coordinador de</p>

ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO COMPROBAR QUE SE ESTÉ UTILIZANDO LA VERSIÓN VIGENTE DE ESTE DOCUMENTO.

	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 6 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

5.2.3.3.1	<p>seguimiento de la siguiente manera, para determinar si fueron cerradas las quejas:</p> <p>- <u>Seguimiento a las quejas</u>: se realiza con una frecuencia trimestral, conforme a las tendencias de incidencia de los hallazgos. Se evalúa si se tomaron las acciones correctivas en el tiempo acordado, siguiendo lo establecido en el procedimiento <i>Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos</i>, código PSG-004, a fin de determinar si la causa raíz del evento fue la que origino la queja y si la solución o acción correctiva tomada fue eficaz para permitir el cierre y por ende la satisfacción del cliente; en caso tal de identificar que estos hallazgos que se presentan de manera reiterativa ya fueron documentados en otra acción correctiva que se encuentre vigente, no es necesario documentar una nueva acción correctiva, si se requiere se pueden evaluar la pertinencia de los planes de acción y ser complementados.</p>	Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente/ Coordinador de Calidad
5.2.3.3.2	<p>- <u>Seguimiento a no conformidades</u>: es realizado y retroalimentado por el Coordinador de Calidad, empleando el formato <i>Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos</i>, conforme a lo establecido en el procedimiento <i>Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos</i>, código PSG-004.</p>	Coordinador de Calidad
5.2.3.3.3	<p>- <u>Seguimiento a peticiones de clientes</u>: se realiza con una frecuencia trimestral / semestral, una vez identificadas las peticiones recurrentes se evalúa al interior del laboratorio la posibilidad de generar mejoras permanentes que optimicen los procesos, disminuyendo la incidencia de estas peticiones en busca de la satisfacción del cliente.</p>	Coordinador de Calidad
5.2.4	Actuar.	
5.2.4.1	<p>En caso de que las correcciones o acciones implementadas no sean eficaces se procede a implementar una nueva acción correctiva para eliminar la causa-raíz según se estipula en el <i>procedimiento Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos</i>, código PSG-004.</p>	Coordinador de Calidad / Coordinador de Servicio al Cliente/ Asistente de Servicio al Cliente
5.2.4.2	<p>Presenta los resultados de la información consolidada, en la revisión por la dirección y/o comité de calidad, mostrando las oportunidades de mejora, así como los seguimientos y avances frente a los planes de acción en proceso que demuestren el enfoque hacia el servicio al cliente y el compromiso con su satisfacción.</p>	/ Director Administrativo y Financiero / / Alta Dirección
5.2.4.3	<p><i>Informar al cliente o parte interesada que presentó la queja, con la finalidad de notificarle formalmente el final del manejo de la misma, esperando encontrar respuesta o no de la notificación. En caso que así ocurra, si está conforme se cierra, en caso contrario se acuerda revisar las acciones correctivas y generar el cierre apropiadamente de la queja. Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben</i></p>	Coordinador de Calidad

	LABORATORIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICO-QUÍMICO	
	PSG-007	VIGENTE DESDE: 2019-03-12
	Página 7 de 7	VERSIÓN No. 07
	PETICIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	

	<i>realizarse por, o revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.</i>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6. REGISTROS ASOCIADOS

FA-013 Encuesta de satisfacción al cliente.
 FA-015 Buzón de sugerencias del cliente.
 FSG-017 Seguimiento a Quejas
 FSG-016 *Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos.*

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

PA-005 Evaluación de la satisfacción del cliente
 PSG-004 *Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos.*

8. ANEXOS.

No aplica.

FIN DEL DOCUMENTO