

	LABORATORIO DE METROLOGÍA	Código: LAB – PR3 – P1 Versión: 2 Fecha: febrero 26 de 2021
	Procedimiento de atención a quejas de los clientes	

1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la atención oportuna de quejas, mediante el uso de estrategias de recolección de información descritas en los documentos LAB – PR3 – F2 “Formato encuesta de satisfacción a clientes”, LAB – PR3 – P1 – F1 “recepción de quejas de los clientes” contenidos dentro del sistema de gestión de calidad DEL LABORATORIO DE METROLOGÍA DE CONFIPETROL S.A.S.

2. ALCANCE

El presente documento cubre la atención a quejas recibidas de los clientes o de otras partes, así como la obtención de información de retorno tanto positiva como negativa de los servicios ofrecidos por EL LABORATORIO DE METROLOGÍA DE CONFIPETROL S.A.S.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General Director de Calidad	Vigilar y asegurar el cumplimiento de este procedimiento.
Todo el personal	Seguir las instrucciones del presente documento.

4. DEFINICIONES

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.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

	LABORATORIO DE METROLOGÍA	Código: LAB – PR3 – P1 Versión: 2 Fecha: febrero 26 de 2021
	Procedimiento de atención a quejas de los clientes	

5. DESARROLLO

Las quejas de los clientes pueden ser detectadas mediante los siguientes canales:

- Encuesta de satisfacción a clientes

En el formato de LAB – PR3 – F2 encuesta de satisfacción a clientes se encuentra la casilla de observaciones la cual permite al cliente manifestar posibles quejas u observaciones por la prestación del servicio.

- Vía telefónica

Las quejas pueden ser manifestadas por los clientes mediante comunicación telefónica para ser recepcionadas en el formato de recepción de queja de los clientes LAB – PR3 – P1 – F1

- Correo electrónico

Las quejas pueden ser manifestadas por los clientes mediante correo electrónico y se recepcionan en el formato LAB – PR3 – P1 – F1

- En persona

Las quejas pueden ser manifestadas personalmente y se recepcionan en el formato LAB – PR3 – P1 – F1

5.1 Recepción y atención de la queja:

Toda queja presentada por el cliente debe ser direccionada al director comercial en el formato de recepción de quejas de los clientes. Se le dará al cliente un acuse de recibido de ser posible por correo electrónico o un comunicado, si la queja es radicada mediante un oficio en físico, el acuse se puede dar mediante la firma y sello en el mismo. Se signará un número de radicado que corresponde a la fecha del día en que se recibe la queja ejemplo: Año mes día-#, el signo número corresponde al consecutivo numérico de quejas recibidas en el día. El director comercial a la vez le reportará al director de calidad y al líder del proceso involucrado; y en conjunto realizan el análisis de la situación manifestada resultado del servicio prestado por el laboratorio.

5.2 Análisis de la información con relación a las quejas

El director de calidad es el encargado de definir a través del análisis de la situación revelada por el cliente, confrontada con la trazabilidad documental del laboratorio la cual se debe asegurar y verificar para validar la queja. Dicha información puede ser: Evidencias presentadas, registros del sistema y en algunos casos entrevista con el personal involucrado, el tratamiento a realizar. De acuerdo con el análisis realizado, se determina la posibilidad de documentar una no conformidad, según lo definido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas LAB – PR2 – P4,

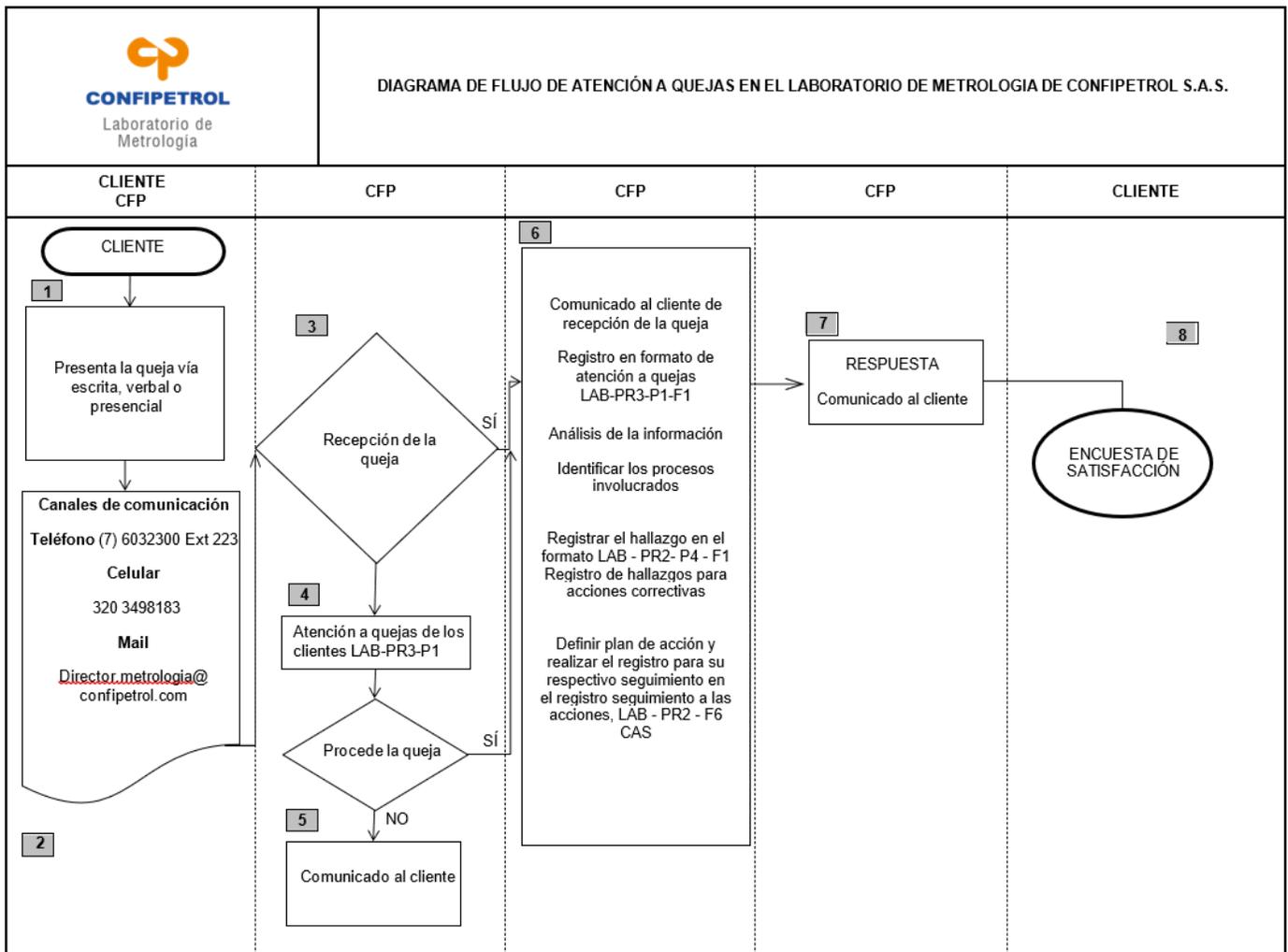
identificando las causas y presentando el plan de acción, para posteriormente ser informado al cliente a través de un comunicado externo. Dichas actividades deberán ser documentadas de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Identificar los procesos involucrados
- Registrar el hallazgo en el formato LAB - PR2- P4 - F1 Registro de hallazgos para acciones correctivas
- Definir plan de acción y realizar el registro para su respectivo seguimiento en el registro seguimiento a las acciones, LAB - PR2 - F6 CAS

Con el fin de asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas, podrá solicitarse una opinión al cliente mediante la encuesta de satisfacción a clientes LAB – PR3 – F2 o mediante una auditoría interna a la queja, la cual deberá ser revisada por un tercero no involucrado en la queja.

5.3 Diagrama de flujo para la atención de las quejas de los clientes

Con el fin de dar a conocer a las partes interesadas la metodología de atención a quejas por parte del laboratorio de Confipetrol se define el siguiente diagrama:



	LABORATORIO DE METROLOGÍA	Código: LAB – PR3 – P1 Versión: 2 Fecha: febrero 26 de 2021
	Procedimiento de atención a quejas de los clientes	

Elaboró: Director comercial	Revisó y Aprobó: Director de calidad	Emisión: Director comercial
Fecha: Febrero 25 de 2021	Fecha: Febrero 26 de 2021	Fecha: Febrero 26 de 2021