

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVIDAD	2
3.1. Directrices	2
3.2. Lineamientos	2
4. DEFINICIONES	2
5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	2
5.1. Diagrama de flujo – Proceso gestión de quejas y reclamos.....	2
5.2. Descripción de actividades - Proceso gestión de quejas y reclamos	2
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
7. INDICADORES	5
8. RIESGOS.....	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5
10. APROBACIÓN.....	5
11. ANEXOS	5

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para recibir, evaluar, tomar decisiones y realizar seguimiento sobre una queja u observación que presente cualquier usuario o cliente de un laboratorio o taller.

2. ALCANCE

El proceso inicia desde el momento en que un cliente o usuario manifiesta una queja por medio verbal o escrito, hasta que se genera una respuesta de satisfacción por solución de la queja, o se hace seguimiento y cierre de la misma tras contacto con el cliente.

3. NORMATIVIDAD

3.1. Directrices

- Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres

3.2. Lineamientos

- No Aplica

4. DEFINICIONES

- **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio/taller, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio/taller, para la que se espera una respuesta.
- **Observación:** comentario, consulta o inquietud que expresa un cliente o usuario relacionada con el servicio y actividades que ofrece el laboratorio o taller, para la cual se debe dar una respuesta.
- **Corrección (acción inmediata):** acción para eliminar un problema o no conformidad detectada.
- **Acción Correctiva:** acción para eliminar las causas del problema o no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Diagrama de flujo – Proceso gestión de quejas y reclamos

5.2. Descripción de actividades - Proceso gestión de quejas y reclamos

ENTRADA	Manifestación de una queja verbal o escrita
PROVEEDOR	Responsable del laboratorio/taller, responsable de operaciones técnicas
SALIDA	Comunicación con el cliente para hacer seguimiento y cierre de la queja
CLIENTE	Cliente/Usuario del laboratorio/taller

ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

SISTEMA

DOCUMENTOS

1	Manifiestar queja verbal o escrita	Un cliente o usuario manifiesta una queja telefónica, de manera presencial o por correo electrónico	Cliente/Usuario	N/A	N/A
2	Comunicar o redireccionar al responsable del laboratorio/taller	Si cualquier persona del laboratorio recibe la queja, debe redireccionarla al responsable del laboratorio/taller.	Personal del Laboratorio	Correo electrónico o verbal	N/A
3	Informar al cliente que su solicitud está en proceso	Informar al cliente que su solicitud está en proceso y en revisión. Cuando aplique, se informará al responsable de Calidad y copiara en todas las comunicaciones	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A
4	Realizar revisión inicial de la queja	Inicialmente se revisa si la queja es de laboratorio/taller y si corresponde a un proceso interno.	Responsable del Laboratorio/Taller	N/A	N/A
5	Realizar investigación	A través de entrevistas al personal involucrado y consulta de registros y documentos. Cuando aplique, puede participar el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio/Taller y Personal del Laboratorio involucrado	N/A	N/A
6	Documentar	Si no se trata de una queja, se documenta como solicitud u observación. Si existe en la unidad, esta actividad la realiza el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio/Taller	Excel	Registro electrónico de quejas y observaciones
7	Dar respuesta al cliente, aclarando por qué no es una queja	Si existe en la unidad, esta actividad la realiza el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A
8	Realizar corrección	Si la queja procede, se propone ejecuta la solución/corrección. Se registra el tratamiento.	Responsable del Laboratorio/Taller, junto con el personal del área donde se presentó la queja	N/A	Registro electrónico de quejas y observaciones
9	Enviar la corrección/solución al cliente	Se comunica la solución implementada al cliente. Si	Responsable del Laboratorio o Responsable de	Correo electrónico	N/A

		existe en la unidad, se informa al responsable de calidad.	operaciones técnicas		
10	Análisis interno de la queja	Se hace la investigación y análisis de la queja para determinar si genera una desviación al SG. Si existe en la unidad, también participa el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio o Responsable de operaciones técnicas	N/A	N/A
11	Realizar un análisis de causas	Si la queja genera una desviación al SG, se realiza un análisis de causas y se propone un plan de acciones correctivas. Si existe en la unidad, también participa el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio, junto con el personal del área donde se presentó la queja	N/A	N/A
12	Aplicar acciones correctivas	Se implementan las acciones correctivas planteadas. Si existe en la unidad, también participa el responsable de calidad.	Responsable del Laboratorio/Taller, junto con el personal del área donde se presentó la queja	N/A	N/A
13	Registrar	Se registran las causas, correcciones y acciones correctivas ejecutadas en el registro de quejas y observaciones. Si existe en la unidad, también participa el responsable de calidad del área.	Responsable del Laboratorio/taller	Excel	Registro de quejas y observaciones
14	Realizar seguimiento	Si existe en la unidad, también participa el responsable de calidad del área. La frecuencia del seguimiento depende de las fechas planteadas en las acciones	Responsable del laboratorio/taller Responsable de Calidad	N/A	N/A
15	Comunicarse con el cliente	Si tras 15 días aproximadamente de enviar la solución al cliente no hubo respuesta de satisfacción, se contacta para hacer seguimiento y cierre de la queja	Responsable del laboratorio/taller responsable de Calidad	Correo electrónico	N/A


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS (Cadena de Valor)	EXTERNOS (Unidad académica, administrativa, entidad)
Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres	No Aplica

7. INDICADORES

Cada Laboratorio /taller realizará la definición e implementación de los indicadores que le apliquen según su actividad específica.

8. RIESGOS

Los riesgos mínimos asociados a la operación de los laboratorios y talleres se identifican en el formato FOR-45-1-01-14 Identificación de riesgos y controles. Cada Laboratorio /taller realizará la evaluación y gestión de los riesgos y controles que le apliquen según su actividad específica. 

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Elaboración	dd/mm/aaaa
	Publicación	dd/mm/aaaa

10. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Zayda Buitrago	Gestor de Calidad	08/02/2021
REVISÓ	Diana Herrera	Coordinador de Evaluación y Psicometría	16/04/2021
	Diana Pinilla	Analista de Laboratorio	16/04/2021
	Roberto Rueda	Profesor Asistente	16/04/2021
	Juliana Laserna	Coordinador de Laboratorio	16/04/2021
	Alejandro Hernandez	Coordinador de Talleres	16/04/2021
APROBÓ			

11. ANEXOS

No Aplica