



PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS DEL GC-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL, DEL LABORATORIO.

Atención Personalizada: En horario de lunes a viernes de 7:30 am – 5:00 pm, Calle 6B # 71 D – 07,
Marsella ALPHA METROLOGÍA S.A.S, Bogotá – Colombia.

DEFINICIONES:

- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

CORREO ELECTRÓNICO:

comercial@alphametrologia.com

LÍNEA TELEFÓNICA:

Bogotá / PBX (60)(1) 666 40 470

PÁGINA WEB:

<https://alphametrologia.com/>

A continuación, está disponible una descripción del proceso de tratamiento de quejas del laboratorio de calibración **ALPHA METROLOGÍA S.A.S.**

4.5 QUEJAS

El laboratorio trata toda queja que un cliente u otra fuente manifieste al laboratorio, siempre y cuando esté relacionada con las actividades del laboratorio de las que es responsable, y asumiendo la responsabilidad de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

4.5.1 PROCESO DE QUEJA

Cada vez que se recibe una queja por parte de un cliente o fuente, cualquiera que sea el medio por el cual se haga la queja, la persona que la recibe la remite al director de calidad para que este pueda efectuar acuso de recibo y comunicaciones con el cliente, en caso de que esté se encuentre involucrado en la queja, esta se remite al director técnico, subgerente o gerente general para inicializar las respectivas comunicaciones con el cliente y dar el acuso de recibo.

El acuso de recibido de la queja es de un plazo no mayor a (8) ocho días hábiles, el cual puede ser de notificación que se recibe lo manifestado o remitir inmediatamente el tratamiento propuesto, actividades a desplegar u otros que le indique al cliente que su queja ha sido recibida.

Se selecciona un encargado de la queja entre el director de calidad, director técnico, subgerente o gerente general, quien sea independiente del proceso involucrado en la queja, para efectuar todo su proceso y comunicaciones.

En caso de que todos los miembros antes mencionados se encuentren relacionados con la queja, los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deberán realizarse, revisarse y aprobarse por personal externo (proveedor), el cual el laboratorio seleccionara en el momento que se necesite acorde a la queja a tratar.

El responsable de gestionar la queja en compañía de cada proceso involucrado en la queja son los encargados de realizar la investigación necesaria para determinar si la queja realizada por el cliente es procedente (aceptada) o si por el contrario se evidencia que no lo es (no aceptada).

Si la queja es procedente, el responsable del trámite definirá el tiempo de respuesta al cliente, el cual no debe ser mayor a un mes, excepto que por naturaleza de la queja o se disponga otra condición con gerencia.

El laboratorio se asegura que toma las acciones apropiadas dando una corrección a todas las quejas generadas y define si es necesario efectuar acciones correctivas SG-PR-02, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- Durante el proceso de tratamiento de queja del cliente, se repite con el mismo cliente la situación de la queja presentada.
- Cuando ya ha ocurrido con anterioridad la situación de la queja en el laboratorio.
- Cuando indique que podría volver a ocurrir o exista duda acerca del cumplimiento de las operaciones del laboratorio con su propio sistema de gestión.
- El cliente lo especifique dentro de su queja.
- Cuando el encargado de la gestión de la queja lo considere necesario.

El término máximo para recibir quejas por el servicio de calibración prestado será de 30 días contados a partir del recibido del instrumento y los certificados de calibración y/o Informe de resultados.

Si se presenta alguna queja después de este tiempo, se analiza la solicitud emitida por parte del cliente y se toman las respectivas acciones según sea el caso.

Si como resultado de la queja se tiene que repetir el servicio y el cliente lo acepta, se contempla:

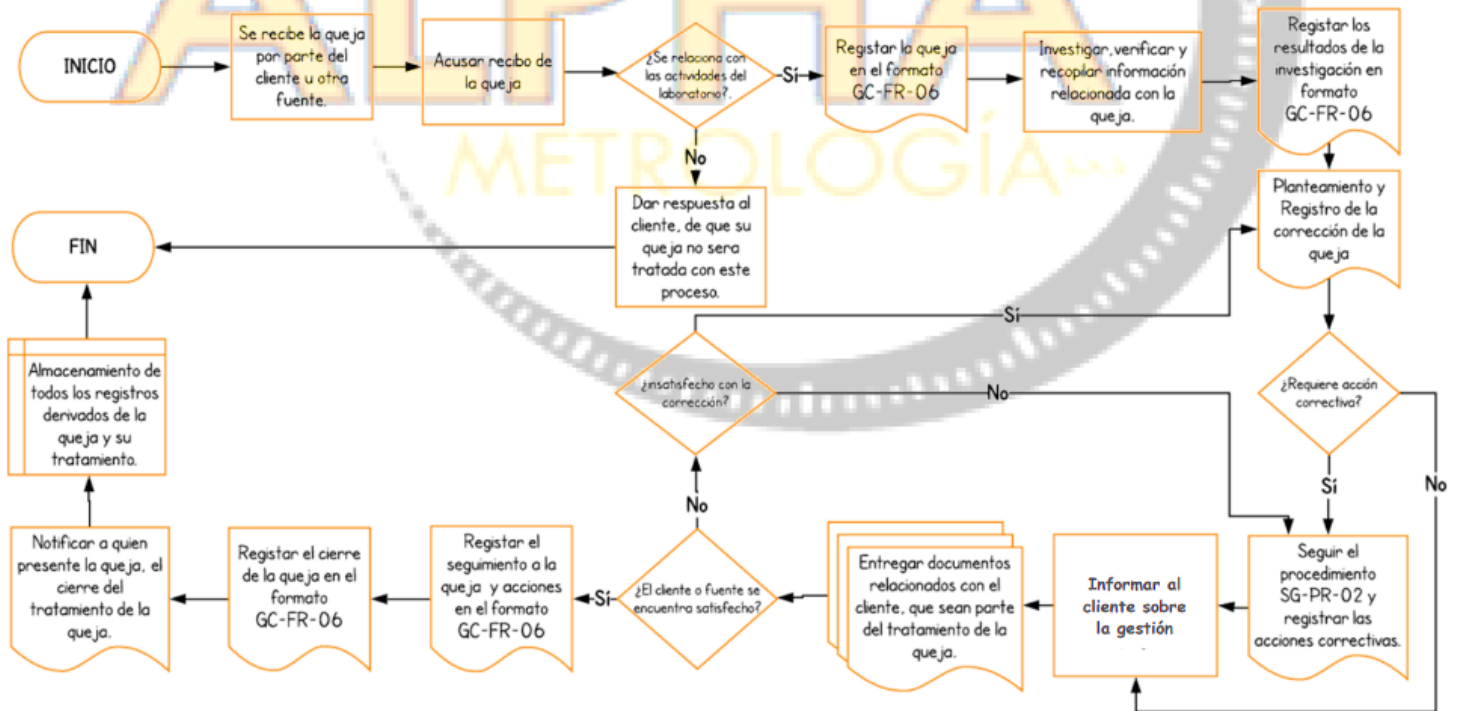
- Si después del estudio de la queja el cliente o fuente demuestra tener la razón, el laboratorio realizara sin costo alguno la prestación del servicio.
- Si por el contrario el laboratorio demuestra tener la razón, el cliente asumirá con todos los gastos que se requiera para repetir el servicio inicialmente prestado.

Todos los registros generados se mantendrán según el tiempo establecido en el formato SG-FR-02.

Cuando sean finalizadas las acciones a tomar, necesarias para dar respuesta a la queja, se informará al cliente sobre la gestión, y así dar cierre a la misma; si en un tiempo de (8) ocho días hábiles este no manifiesta o da respuesta alguna de encontrarse en desacuerdo con lo presentado, el laboratorio procede a dar por aceptada su satisfacción con el tratamiento propuesto de la queja y las acciones planteadas.

Una vez finalizada el total de las acciones planteadas, se realiza el respectivo seguimiento y se procede a dar cierre al registro de la queja expuesta.

PROCESO DE QUEJA



Recepción: El cliente o fuente que manifieste una queja relativa a los servicios de calibración o al propio proceso de tratamiento de quejas, puede notificarla por cualquiera medio verbal o escrito.



Decisión: Sobre las acciones a tomar para el tratamiento de la queja, que conlleva una corrección y cuando sea necesario estarán acompañadas de acciones correctivas.



Informes de progreso: Alpha metrología facilita a quien presenta la queja los informes de progreso, también puede solicitar los informes de progreso de la queja en cualquiera de las etapas del proceso.



Validación: Se recopila y verifica toda la información necesaria y relacionada con la queja.



Seguimiento: Una vez el cliente o fuente manifieste satisfacción con el tratamiento de la queja y las acciones planteadas, se registra el respectivo seguimiento.



Responsable: Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizan por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.



Investigación: Se reúne el personal encargado de la queja con el personal involucrado a fin de indagar la situación manifestada e identificar el origen de la queja.



Cierre: Se notifica y deja evidencia por escrito a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

Alpha metrología S.A.S es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

Los informes de progreso se suministran únicamente si el cliente los solicita y siempre que sea posible su entrega.

**FIN DE LA EXTRACCIÓN DEL GC-PR-01
PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL, DEL LABORATORIO.**