PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1 OBJETIVO

Describir las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y sugerencias relacionadas con las actividades del laboratorio de calibración, y establecer las directrices para obtener la retroalimentación, tanto positiva como negativa, de los clientes.

2 POLÍTICA

Inteccon Colombia S.A.S se compromete a recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas relacionadas con las actividades del laboratorio de calibración. La descripción del proceso de tratamiento de quejas está disponible para cualquier parte interesada que la solicite. El laboratorio es responsable de todas las decisiones, en todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas, y las trata de manera imparcial y confidencial. Siempre que sea posible, notifica formalmente a quien presenta la queja el cierre de su tratamiento.

3 ALCANCE

Aplica a las quejas y sugerencias relacionadas con las actividades del laboratorio de calibración de Inteccon Colombia S.A.S, presentadas por clientes u otras partes interesadas, incluidas las quejas sobre la imparcialidad y la confidencialidad, y al seguimiento de la retroalimentación tanto positiva como negativa de los clientes, de acuerdo con los numerales 7.1.7 Cooperación con el cliente, 7.9 Quejas y 8.6.2 Retroalimentación del cliente de la ISO/IEC 17025:2017. Las quejas sobre los demás servicios de la empresa (mantenimiento y venta de equipos) no hacen parte de este procedimiento.

4 DEFINICIONES

4.1 Queja: expresión de insatisfacción de cualquier persona u organización, en forma verbal, escrita o por medio electrónico, relacionada con las actividades o los resultados del laboratorio, para la cual se espera una respuesta.

4.2 Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

4.3 Partes interesadas: organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades del laboratorio.

4.4 Persona no involucrada: persona que no participó en las actividades de laboratorio que originaron la queja (recepción del ítem, calibración, revisión o autorización del certificado, atención al cliente).

5 CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad de todo el personal de Inteccon Colombia S.A.S recibir las quejas presentadas por los clientes o las partes interesadas e informarlas al Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad es el responsable del tratamiento de las quejas: recopila y verifica toda la información necesaria para validar la queja y, siempre que sea posible, acusa recibo y facilita a quien presenta la queja los informes de progreso y el resultado del tratamiento.

Responsable alterno: cuando la queja involucra al Coordinador de Calidad o a la Gerencia General (que tiene doble rol según la FVG-116), su tratamiento lo asume el Director Técnico, siempre que no haya participado en las actividades que originaron la queja.

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja son realizados, o revisados y aprobados, por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja (7.9.7). Según el caso, la respuesta la elaboran, revisan y aprueban el Coordinador de Calidad, el Gerente General y el Director Técnico; ninguno de ellos interviene en estas etapas si participó en las actividades objeto de la queja.

El sistema de gestión mantiene los registros de todas las quejas, de las investigaciones y de las acciones correctivas derivadas de su tratamiento.

Quejas sobre imparcialidad o confidencialidad: las quejas relacionadas con la imparcialidad o la confidencialidad remitidas por el PPG-003 se tratan con este procedimiento. Además del análisis de la actividad 2, se evalúa el riesgo en la FVG-116 Matriz de Análisis de Conflictos de Interés y, para la confidencialidad, se aplica el PHG-011. La información sobre el cliente obtenida a través de una queja y la identidad de quien la presenta se tratan como confidenciales (4.2.3).

Inteccon Colombia S.A.S coopera con los clientes o sus representantes para aclarar las solicitudes y realizar el seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando la confidencialidad hacia otros clientes.

El tiempo previsto para la gestión de las quejas, entre la recepción y la respuesta al cliente, es de 15 días hábiles.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Proceso para las Quejas

N°	Actividad	Descripción	Registro
1.	Recepción de quejas y sugerencias	**Responsable:** Coordinador de Calidad (Director Técnico como responsable alterno). Las comunicaciones de los clientes y de las partes interesadas pueden recibirse en forma verbal o escrita. Quien recibe la comunicación la informa al Coordinador de Calidad. Los clientes que contactan al laboratorio por el portal web Inteccon Colombia – Contacto pueden comunicarse por dos medios: - diligenciando el formulario disponible en la página; - enviando el formato correspondiente al correo electrónico coordinator_sgc@inteccon.com. El Coordinador de Calidad recopila y verifica la información necesaria para validar la comunicación. Si expresa insatisfacción o inconformidad con las actividades o los resultados del laboratorio, se clasifica como queja y se registra en el FAG-012 Atención de Quejas. Si la queja involucra al Coordinador de Calidad o a la Gerencia General, se traslada al Director Técnico. Siempre que sea posible, se acusa recibo de la comunicación y se facilitan a quien la presenta los informes de progreso y el resultado. Las sugerencias se remiten al Gerente General y al Director Técnico para valorar su implementación.	FAG-012 Atención de Quejas
2.	Investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar	**Responsable:** Coordinador de Calidad o responsable alterno, con el apoyo técnico del Director Técnico cuando no haya participado en las actividades objeto de la queja. Se investiga la queja con los implicados y, con la versión de las partes, se evalúa: - el incumplimiento de requisitos de la norma, del cliente, del método o del sistema de gestión; - el efecto en la validez de los resultados; si se identifica trabajo no conforme, se gestiona según el numeral 7.10 de la ISO/IEC 17025:2017 y el PVG-094, y se evalúa la necesidad de informar al cliente o de recuperar	FAG-012 Atención de Quejas FVG-098 Seguimiento a las Acciones FVG-116 Matriz de Análisis de Conflictos de Interés

		el trabajo; - la afectación de la imparcialidad o la confidencialidad (PPG-003, FVG-116 y PHG-011); - la necesidad de acción correctiva según el PVG-094. Las decisiones tomadas se registran en el FAG-012 y las acciones en el FVG-098.	
3.	Respuesta y cierre de la queja	**Responsables:** elabora el Coordinador de Calidad (o el Director Técnico como responsable alterno); revisa y aprueba el Gerente General o, si la queja involucra a la Gerencia, el Director Técnico. La respuesta la realizan, o la revisan y aprueban, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja. Siempre que sea posible, se notifica formalmente a quien presenta la queja el cierre de su tratamiento. El tiempo previsto entre la recepción y la respuesta es de 15 días hábiles. Se verifica la eficacia de las acciones tomadas antes del cierre en el FVG-098.	FAG-012 Atención de Quejas FVG-098 Seguimiento a las Acciones

6.2 Seguimiento a la Información de Retorno de los Clientes

N°	Actividad	Descripción	Registro
1.	Seguimiento a la satisfacción del cliente	**Responsable:** Coordinador de Calidad. El laboratorio ha definido aplicar la evaluación de la satisfacción del cliente al menos una vez al año. El seguimiento puede hacerse por medio de comunicaciones verbales, encuestas y redes sociales. La encuesta se remite al correo electrónico de todos los clientes que contrataron servicios de calibración en el periodo de seguimiento, en el FVG-015 o en el formulario de Google, para facilitar su diligenciamiento.	FVG-015 Seguimiento a la Satisfacción del Cliente
2.	Sistematización y análisis del seguimiento a la satisfacción del cliente	**Responsable:** Coordinador de Calidad. El Coordinador de Calidad revisa los resultados de la encuesta y verifica el diligenciamiento de los campos. La información se consigna en el FHG-016, se analizan los resultados y se presenta el informe en la Revisión por la Dirección (PPG-002). Con la información de retorno se determinan las acciones de mejora que se deben emprender.	FVG-015 Seguimiento a la Satisfacción del Cliente FHG-016 Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente

			FAG-005 Informe Revisión por la Dirección

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
2018-11-09	01	Se ajusta el objetivo y alcance, del procedimiento. Se incluye la definición de petición, queja, reclamo y sugerencia. Se mejora la redacción del proceso de PQRS para mejorar el entendimiento. Se registra el procedimiento para el seguimiento de la satisfacción del cliente. Se revisan los formatos: FAG-012 -Atención de Quejas, FVG-015 - Seguimiento a la Satisfacción del Cliente, FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente. Se ratifica el contenido y se mantiene la versión	02	2018-12-06
2018-12-15	02	Se elimina del aparte “6. Descripción de actividades”, numeral 4 “Se realizará seguimiento al cliente, luego de prestado el servicio, a través de encuestas de satisfacción”	03	2018-12-16
2019-09-15	03	Se ajusta el objetivo y alcance para dar claridad sobre el propósito del procedimiento. Se ajusta la política de atención a quejas bajo las directrices de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17025. Se cambia la responsabilidad del analista administrativo al	04	2019-09-26

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
		coordinador de calidad, para dar cumplimiento al requisito de imparcialidad de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17025. Se revisan los formatos FAG-012 -Atención de Quejas, se ratifica. FVG-015 Seguimiento a la satisfacción del cliente, se ratifica y se genera formulario de Google para facilitar el ingreso a los clientes. FHG-016 Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente. Se modifica el formato, se ingresa análisis de datos estadísticos (media, desviación, moda), se incluye fecha de análisis, periodo de seguimiento de la satisfacción, responsable, resultados de análisis y acciones emprendidas. Pasa a versión 04		
2020-07-10	04	Se revisa y se ajusta el contenido de acuerdo con el numeral 7.9 de la ISO/IEC17025:2017. Se revisar y se ratifican los siguientes formatos: FAG-012 -Atención de Quejas FVG-015 - Seguimiento a la Satisfacción del Cliente FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente	05	2020-07-13
2022-09-20	05	Se revisa el contenido, se mejora la redacción para mejorar su comprensión. No se realizan cambios sustanciales por lo cual se mantiene la versión. Se	05	2022-09-30

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
		revisan los los formatos: FAG-012 -Atención de Quejas FVG-015 - Seguimiento a la Satisfacción del Cliente FHG-016 - Tabulación Seguimiento a la Satisfacción del Cliente		
2023-09-30	05	Se revisa el contenido y se ratifica el contenido. Se cambia el logo de Inteccon.	05	2023-09-30
2025-05-30	05	Se revisa el contenido y se ratifica el contenido.	05	2025-05-30
2025-07-01	05	Se incluye en el apartado 6. Descripción de actividades: El siguiente texto: En el caso de los clientes que nos contactan por el portal web, Inteccon Colombia - Contacto - Inteccon Colombia, pueden escribirnos por el formulario o enviar el formato diligenciado al correo Coordinator_sgc@inteccon.com. Se incluye en el apartado 5. Condiciones generales el texto: *El tiempo previsto para la gestión de las quejas entre la recepción y la respuesta a nuestros clientes es de 15 días hábiles.* .	06	2025-07-01
2026-10-27	06	Se aceptan los cambios pendientes y se ajusta el título al Listado Maestro. Se delimita el alcance a las quejas del laboratorio de calibración. Se define que la respuesta la realizan, o la revisan y aprueban, personas no involucradas (Coordinador de Calidad,	07	2026-10-27

Fecha	Versión Revisada	Cambios Realizados	Versión Aprobada	Fecha
		Gerente General y Director Técnico). Se define al Director Técnico como responsable alterno. Se cambian los criterios de análisis: validez de los resultados (trabajo no conforme, 7.10), imparcialidad y confidencialidad, y acción correctiva (PVG-094). Se incluyen las quejas sobre imparcialidad y confidencialidad. Se elimina el Comité de Calidad. Se unifican las secciones del documento y se actualizan las referencias.		

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
PPG-002 Procedimiento de Planeación y Seguimiento de la Gestión.
PPG-003 Procedimiento Ética e Integridad Operativa.
PHG-011 Procedimiento para el tratamiento de la información.
PVG-094 Procedimiento Acciones del Sistema de Gestión.
FVG-116 Matriz de Análisis de Conflictos de Interés.

FIN DOCUMENTO