



PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

PG-006

LABORATORIO DE ENSAYOS
CMR CRANES & SERVICES SAS
ISO/IEC 17025:2017

Versión 10

Fecha 2024-02-24

Página 1 de 8

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Nathalia Roa	Coordinador de calidad		2024-02-24
REVISÓ	Sindy Carolina Mena	Gerente		2024-02-24
APROBÓ	Sindy Carolina Mena	Gerente		2024-02-24



Tabla de contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Referencias	3
5. Documentos asociados	3
6. Declaración de la política de atención de quejas del laboratorio cmr	4
7. Secuencia de actividades	4
7.1. Recepción	5
7.2. Validación	5
7.3. Documentación de trabajo no conforme	5
7.4. Aceptación del cliente	6
7.5. Seguimiento	6
7.6. Retroalimentación del servicio	6
7.7. Cooperación con el cliente	6
8. Disposición de documentos de quejas para consulta del cliente (Requisitos ISO 17025:2017)	7
9. Control de cambios	8

1. OBJETIVO

Definir las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca las quejas de los clientes, con el fin de prestar un servicio orientado a la satisfacción de los mismos.

2. ALCANCE

Aplica para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas a las actividades y servicios prestados por Laboratorio CMR.

3. DEFINICIONES

- **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar.
- **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.
- **Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente.

4. REFERENCIAS

- ISO IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- FG-021 Registro y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias
- PG-003 Mejora continua
- FG-020 Encuesta de satisfacción al cliente

6. DECLARACIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS DEL LABORATORIO CMR

En el laboratorio CMR estamos atentos a recibir o identificar cualquier tipo de queja que presenten nuestros clientes. Todas las quejas son tratadas de manera imparcial, con objetividad e investigadas para establecer las causas que originaron la insatisfacción y para corregir y hacer seguimiento con el fin de brindar soluciones eficaces.

El Laboratorio responde siempre a sus clientes los resultados de dichas investigaciones, así como el avance en la solución de dichas situaciones.

7. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ÍTEM	FUNCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Recepción de la queja	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente ● Coordinador de calidad ● Otros cargos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico
2.	Validación	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinador de calidad ● Director técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evidencia proporcionada o recopilada de la queja
3.	Investigación o apelación	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinador de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evidencia proporcionada o recopilada de la queja ● FG-021 Formato de atención a quejas
4.	Respuesta al cliente y plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente ● Coordinador de calidad ● Responsables de las acciones a tomar según sean asignadas ● Responsable del seguimiento y cierre según sean asignadas 	<ul style="list-style-type: none"> ● FG-021 Formato de atención a quejas
5.	Aceptación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico
6.	Seguimiento y registro	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinador de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● FG-021 Formato de atención a quejas
7.	Retroalimentación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Asistente administrativo ● Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> ● FG-020 Encuesta de satisfacción del cliente o correo

			electrónico con la aceptación de la
8.	Cooperación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente ● Director técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico
9	Revisión y aprobación de los resultados que se comuniquen	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal no involucrado en las actividades de la queja 	<ul style="list-style-type: none"> ● FG-021 Formato de atención a quejas
10.	Notificación del cierre del tratamiento de la queja	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinador de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico

7.1. RECEPCIÓN

Las quejas serán recibidas a través de la página web, al correo electrónico calidad@cmrcolombia.co.co y/o gerencia@cmrcolombia.com.co, mediante la plataforma virtual [CMR Colombia Learning](#), mediante comunicación directa del cliente personal o escrita.

Cualquier persona que reciba la queja debe contestar al cliente mediante correo electrónico o mediante llamada telefónica de manera inmediata con el fin de acusar el recibido de la queja, preguntar al cliente o dar opciones para las correcciones inmediatas a que haya lugar e iniciar la documentación de la queja presentada; según se considere (previamente o posterior a la comunicación con el cliente) se debe informar al coordinador de calidad quien debe asegurar que se documente si es requerido en el formato **análisis de causas y plan de acción FG-011** y hacer seguimiento al cierre de la queja en el formato **atención a quejas FG-021**.

Para la documentación del formato **análisis de causas y planes de acción FG-011** diríjase al **procedimiento de mejora continua PG-003**.

7.2. VALIDACIÓN

Antes de la comunicación con el cliente es importante revisar la evidencia proporcionada por el cliente y validar la información, con el fin de determinar si la queja procede y debe documentarse.

Confirmar si la queja expuesta está relacionada con las actividades realizadas de CMR y de las cuales es responsable y si es el caso debe tratarse.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE TRABAJO NO CONFORME

Es importante que una queja puede originar un trabajo no conforme y por lo tanto debe realizarse el registro en el **formato control de trabajo no conforme FT-004**.

7.4. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Una vez realizadas todas las actividades del plan de acción y evaluado la eficacia de las mismas, el coordinador de calidad debe comunicar al cliente de forma escrita el cierre del plan de acción con el fin de que apruebe la eficacia de la acción correctiva generada por la queja expuesta. Como evidencia del cierre se tendrá comunicación o visto bueno del cliente.

7.5. SEGUIMIENTO

El coordinador de calidad debe hacer seguimiento de la percepción del cliente después de presentada una queja. Igualmente debe realizar un análisis periódico de las quejas presentadas.

7.6. RETROALIMENTACIÓN DEL SERVICIO

Se debe informar al cliente la importancia de recibir información acerca de la aceptación del plan de acción presentado y durante el desarrollo del mismo frente a su conformidad hacia las actividades desarrolladas y hasta el cierre de la misma a satisfacción para ello el responsable asignado deberá mantener comunicación con el representante del cliente para indagar frente a su concepto y percepción y documentar el en formato recepción y manejo de quejas FG-021 cada comunicación o respuesta dada por el cliente. Lo anterior con el fin de dar continuidad al cierre de la queja.

Las encuestas serán realizadas mediante el portal web de la empresa y estará disponible periódicamente para ser respondida por nuestros clientes.

La información de retorno debe ser digitada en la matriz de calificación de encuestas de satisfacción y debe cumplirse la meta descrita en el indicador de gestión, de acuerdo con los resultados obtenidos, se dará un seguimiento correspondiente, de los aspectos a mejorar en: calidad, oportunidad y servicio, se tomarán las medidas pertinentes dependiendo de los resultados y solo se aplicarán siendo de resultados negativos.

7.7. COOPERACIÓN CON EL CLIENTE

Si en algún momento del proceso el cliente solicita la visita al laboratorio con fines de evaluación y/o atestiguamiento de ensayos, el laboratorio tiene toda la disponibilidad para colaborar con el cliente de acuerdo con los procedimientos establecidos y siempre que se garantice la confidencialidad hacia otros clientes.

Otra manera de colaborar con el cliente es brindando la asesoría necesaria para la correcta ejecución de sus ensayos; por ejemplo, indicando las condiciones específicas de las muestras a ensayar, la orientación frente a tiempos de ejecución de ensayo y tiempos de entrega de sus informes de resultados, las normas bajo las

cuales se realizará el ensayo en caso de que no sean proporcionadas por el cliente o que el mismo no tenga conocimiento

8. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS DE QUEJAS PARA CONSULTA DEL CLIENTE (REQUISITOS ISO 17025:2017)

De acuerdo al requisito 7.9.2 la información que incluya la descripción del procedimiento de tratamiento de quejas debe estar disponible para cuando lo solicite cualquier parte interesada. CMR Cranes & Services SAS dispone de esta información en su página web y lo informa en la cotización presentada al cliente para la aprobación de sus servicios, así como el formato para la presentación de quejas **FG-021 registro y tratamiento de quejas**.

CMR debe asegurar de acuerdo con 7.9.6 que los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja, es responsabilidad del coordinador de calidad asegurar que se dé este requisito.

