

	QUEJAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 08	Vigencia: 23/07/2024

1. OBJETIVO

En este procedimiento se estipula la manera en que son tratados las quejas provenientes de cualquier parte interesada de eQual (cliente, proveedor, comunidad, etc.).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de la empresa incluyendo el Laboratorio, sin embargo si la queja genera una acción correctiva es responsabilidad del Coordinador HSEQ liderar el proceso y la respuesta a la parte interesada involucrada.

3. DEFINICIONES

- **QUEJA:** comunicado ya sea escrito o verbal, donde el cliente da sus opiniones o insatisfacciones acerca de asunto en particular.
- **RETROALIMENTACIÓN:** información dada al cliente acerca de la decisión acordada para dar solución al reclamo anunciado.
- **TIEMPO DE RESPUESTA:** tiempo en el cual se llevará a cabo la solución del reclamo.
- **SEGUIMIENTO:** proceso mediante el cual se realiza una observación y cuestionamiento permanente al área responsable acerca de la solución del reclamo.
- **CUMPLIMIENTO:** ser puntual según lo pactado en cuantos términos y plazos con el cliente, para dar solución al problema planteado.
- **CORRECCION:** dar respuesta al cliente ejecutando una corrección del problema presentado
- **ACCION CORRECTIVA:** realizar una acción en donde se realice un análisis de causas para así mismo establecer la causa raíz del problema y que este no se vuelva a presentar.
- **PARTE INTERESADA:** cualquier parte interna o externa de eQual que tenga alguna interacción o relación con la empresa. Estas pueden ser clientes, proveedores, contratistas, trabajadores, comunidad, autoridades, accionistas.

4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Todo el personal	Recepción de la queja proveniente de cualquier parte interesada.	Correos, llamadas telefónicas, mensajes telefónicos
2	Coordinador HSEQ	Definir a qué proceso y/o responsable corresponde la queja (Planeación Estratégica, Gestión Comercial, Proyectos, Laboratorio, Entrega y Liquidación, Recursos Humanos, Compras e Infraestructura y/o Sistema Integrado de Gestión). Generar la acción correspondiente e informar permanentemente a la parte interesada sobre el tratamiento de su queja.	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas
3	Coordinador HSEQ	Verificar con el líder de proceso involucrado si las acciones a definir e implementar corresponden a su proceso.	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas

	QUEJAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 08	Vigencia: 23/07/2024

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		Asignar el responsable de la acción	
4	Encargado de dar cierre a la acción o queja y reclamo	Realizar el respectivo análisis de causas con la metodología lluvia de ideas o los porqués con los procesos involucrados, definir una corrección inmediata (si aplica), definir las acciones a tomar y asignar fechas para el cierre de la acción. Para el análisis también es importante recopilar y verificar toda la información necesaria para tratar la queja.	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas.
5	Encargado de dar cierre a la acción o queja y reclamo	El registro para acusar el registro de quejas e informes de progreso (cuando aplique) es un correo electrónico o una comunicación escrita.	Correo y/o carta
6	Coordinador HSEQ	Realizar el seguimiento de la acción hasta verificar el cierre eficaz y comunicar al cliente sobre el cierre del tratamiento de la queja, Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizan por, o se revisan y aprueban por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas. Correo electrónico o comunicado.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE
1	1/03/2013	Edición Inicial del Documento	Coordinador de Calidad
2	22/08/2013	Se actualizan formatos de referencia	Coordinador de Calidad
3	18/12/2013	Se realiza el cambio del nombre del sistema y el nombre del cargo del responsable del sistema, se reemplaza el diagrama de flujo por el cuadro de actividades	Coordinador HSEQ
4	11/02/2015	Se realiza el cambio de la firma del responsable del sistema de gestión	Coordinador HSEQ
5	22/02/2016	Se realiza el cambio de la firma del responsable del sistema de gestión	Coordinador HSEQ
6	28/08/2019	Se amplía el alcance del procedimiento para incluir las actividades de eQual Travel.	Coordinador HSEQ

	QUEJAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 08	Vigencia: 23/07/2024

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE
7	2/06/2021	<p>Se actualizan requisitos definidos en el numeral 7.9 de la NTC ISO 17025.</p> <p>En el punto '4. Desarrollo', en el ítem 5 se incluye el texto 'El registro para acusar el registro de quejas e informes de progreso (cuando aplique) es un correo electrónico o una comunicación escrita'.</p> <p>En el mismo punto, en el ítem 6 se incluye el texto 'Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizan por, o se revisan y aprueban por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja'.</p>	Coordinador HSEQ
8	23/07/2024	<p>Se menciona en el objetivo que las quejas pueden provenir de cualquier parte interesada.</p> <p>Se mencionan a las partes interesadas en el alcance y definiciones.</p> <p>Se incluye en el punto 2 del Desarrollo que se debe definir a qué proceso y a qué responsable corresponde la definición del plan de acción a ejecutar.</p> <p>Además en el punto 3, del mismo apartado, se especifica que se verifica con el líder del proceso asignado si la queja corresponde a su proceso.</p>	Coordinador HSEQ

5. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisó:	Aprobó:
 Coordinador HSEQ	 Gerente