



PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder
Evaluación del Mantenimiento TyD

Páginas 1 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y
Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de
Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado
Otero, Líder Evaluación del
Mantenimiento TyD

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas

2. ALCANCE

Este procedimiento es de cumplimiento de las áreas del Laboratorio de Medidores; se aplica a todas las actividades encaminadas al mejoramiento continuo del Sistema de gestión del laboratorio. Inicia con la recepción de la queja hasta darle una adecuada solución.

3. ASPECTOS GENERALES

Es responsabilidad del representante de la dirección, validar que la queja está relacionada con las actividades del laboratorio y asignar un responsable en el sistema para dar respuesta teniendo como criterio la conservación de la imparcialidad. Quejas de origen técnico será tratadas por el rol de Calidad y Gestión Administrativa. Quejas relacionadas con el sistema de calidad y/o servicio, serán tratadas por el líder del laboratorio.

Es responsabilidad de todos los colaboradores dar respuesta a las actividades asignadas en los tiempos establecidos.



PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

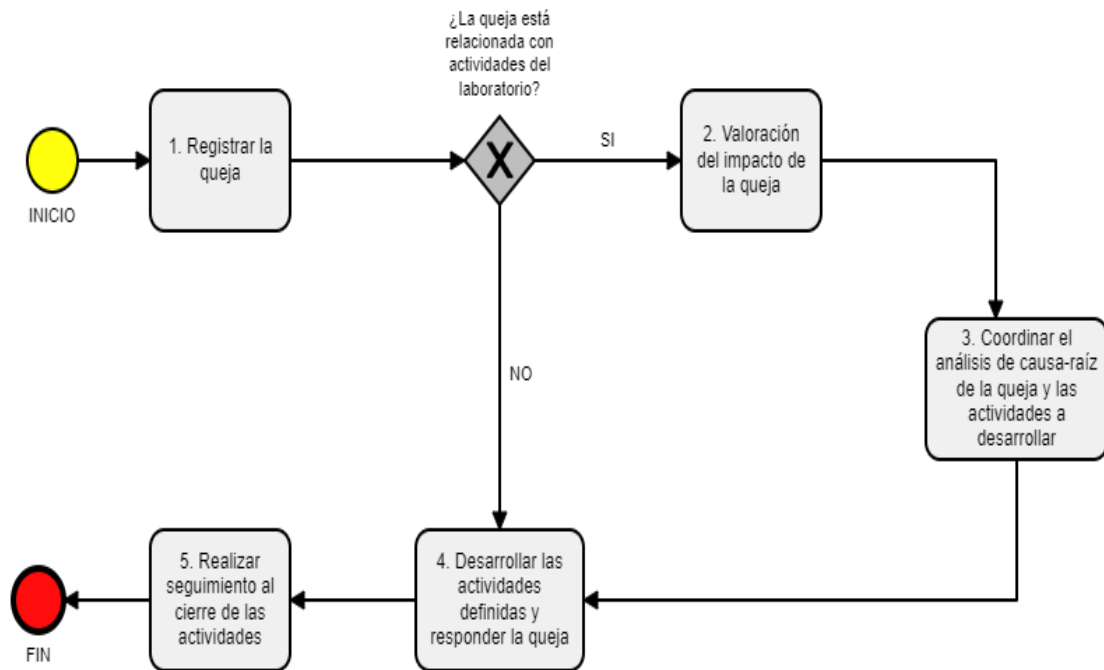
Páginas 2 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO





PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

Páginas 3 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

PROVEEDORES	ENTRADAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Laboratorio	Orden de servicio	Cliente Aliado	1. Registrar la queja Las quejas deben ser registradas a través del sitio web de CELSIA http://www.celsia.com , opción Servicio al Cliente - Clientes Valle del Cauca y resto del país - Portal Clientes – Cuéntanos tu experiencia (opción reclamo laboratorio) Tan pronto como ocurre el registro, tanto quien formula la queja como el responsable de confirmar su relación con las actividades del laboratorio recibe una notificación como acuse de recibido, junto con un número que le permite hacer seguimiento	Correo electrónico con número de radicado	Líder Evaluación Mantenimiento TyD
Responsable asignado	Caso asignado en la herramienta	Líder Laboratorio de Medidores Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio Calibración Alistamiento y Verificación de Medidores	2. Valoración del impacto de la queja Evaluar el Impacto de la queja: Participar activamente en la valoración del impacto de las quejas y así lograr definir la criticidad de estas. Para ello se emplea el formato "Valoración de las desviaciones". Esta actividad será liderada de acuerdo con el origen de la queja.	Valoración de la queja y trabajo a realizar	Responsable asignado
Responsable asignado	Valoración de la queja y trabajo a realizar	Líder Evaluación del Mantenimiento TYD	3. Coordinar el análisis de causa-raíz de la queja y las actividades a desarrollar Aplicando el instructivo "Gestión de la Mejora	Causa raíz Actividades para desarrollar	Responsable asignado Responsable asignado



PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

Páginas 4 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

			Continua". Se debe contar con la participación de todo el personal para lograr así definir la causa raíz. Esta actividad será liderada de acuerdo con el origen de la queja.		
Responsable asignado	Causa raíz	Líder Laboratorio de Medidores	4. Desarrollar las actividades definidas y responder la queja	Acciones implementadas	Líder Evaluación Mantenimiento TyD
Responsable asignado	Actividades para desarrollar	Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio	Realizar las actividades definidas para el cierre de las quejas. Para ello se ha definido que esta actividad la realice personal diferente al involucrado en la queja. Se ha definido como plazo máximo de solución 10 días hábiles. Todos los avances relacionados, deben ser registrados en la herramienta de gestión. Cada vez que esta actividad sea realizada, el cliente recibe una notificación vía correo electrónico. La respuesta final, que es el resultado del tratamiento de la queja se realiza por el personal definido en la actividad 2 a través del aplicativo. El cliente recibe una notificación vía correo electrónico como respuesta formal del cierre del tratamiento de su queja. Si el cliente no está de acuerdo con la respuesta que se le ha dado, él puede registrar nuevamente un reclamo (ver numeral 1), indicando en la descripción el número de la	Correo electrónico con los avances realizados y la respuesta formal	Líder Evaluación Mantenimiento TyD



PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder
Evaluación del Mantenimiento TyD

Páginas 5 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y
Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de
Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado
Otero, Líder Evaluación del
Mantenimiento TyD

solicitud asociado al caso inicial de queja. Este nuevo registro debe hacerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. TEMAS TÉCNICOS Con los resultados de los ensayos el medidor será nuevamente calibrado, podrá ser presenciado por el cliente o dueño del medidor, esto sin afectar la actividad normal del Laboratorio, con el fin de dilucidar las inconformidades sobre los resultados de las pruebas o sobre el servicio prestado. En el caso de que las pruebas hayan sido realizadas incorrectamente, el Laboratorio realizará nuevamente la calibración sin costo alguno para el cliente; en caso contrario el cliente asumirá estos costos, por lo cual deberá presentar el recibo de pago de calibración para poder retirar el medidor. Llegado el caso en que el cliente no esté conforme con los ensayos efectuados, estos se repetirán haciendo énfasis en aclararle las inquietudes que pueda tener; si persiste la duda por parte del cliente, podrá hacerse inter-comparación con otro Laboratorio acreditado, costos que serán asumidos por el cliente. La información



PROCEDIMIENTO: Gestión Quejas Laboratorio

Código: MAE-P(TD)-102

Versión: 1

Responsable: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

Páginas 6 de 6

Elaboró: Diego Fernando Navas, Calidad y Gestión Administrativa Laboratorio

Revisó: Rafael Granobles Tobar, Líder Laboratorio de Medidores

Aprobó: Elmer Fernando Prado Otero, Líder Evaluación del Mantenimiento TyD

			del tratamiento queda almacenada en el sistema		
Líder Evaluación Mantenimiento TyD	Acciones implementadas	Líder Evaluación del Mantenimiento TYD	5. Realizar seguimiento al cierre de las actividades	Evaluación de la respuesta otorgada	Líder Evaluación Mantenimiento TyD
Líder Evaluación Mantenimiento TyD	Correo electrónico con los avances realizados y la respuesta formal		Para ello se apoya en el instructivo "Gestión de la Mejora Continua". Validar si transcurrido el periodo de 10 días después de dada la solución no se presenta otra queja que asocie el mismo número de solicitud. En caso de presentarse una nueva solicitud asociada, se debe de velar por la mejor solución.	Otro reclamo relacionado con el anterior (si aplica)	Líder Evaluación Mantenimiento TyD

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Instructivo "Gestión de la Mejora Continua"

Formato "Valoración de las desviaciones"

Formato Seguimiento a la Eficacia

6. CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA VERSIÓN
1	2022-02-15	<p>El contenido general del documento se conserva, alineando su esquema con el procedimiento corporativo de "Gestión de Información Documentada". Por practicidad y como referente de cambio de codificación se decide reiniciar la versión al número 1.</p> <p>Sin embargo, los cambios realizados al largo del tiempo pueden ser consultados en las versiones previas, correspondientes a la codificación anterior.</p> <p>TODOS: Se realizan ajustes de redacción general al documento.</p> <p>2. ALCANCE: Se indican los inicios y finales del documento</p> <p>Se estructura flujograma del proceso de acuerdo con el desarrollo actual de las actividades de laboratorio.</p>