

1. OBJETIVO

Garantizar que toda queja o apelación sea investigada y evaluada con total imparcialidad y confidencialidad, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación dando respuesta de acuerdo con las decisiones tomadas.

2. ALCANCE

Este documento acoge el proceso y personal involucrado en la respuesta de las quejas y apelaciones recibidas por el laboratorio ALACON Metrología S.A.S.

3. DESARROLLO**3.1 ACCESIBILIDAD**

El proceso de tratamiento de quejas llevado a cabo por ALACON Metrología S.A.S, estará disponible en la página web www.alacon.com.co, o cuando una parte interesada desee conocerla se enviará por correo electrónico el flujograma del presente procedimiento.

3.2 CONFIDENCIALIDAD

La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (una persona que presenta una queja, los organismos de reglamentación) son confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información debe mantener confidencialidad por parte del laboratorio y no la debe compartirse con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

3.3 RECEPCIÓN

El proceso se inicia con la recepción de una queja.

Los canales de comunicación para hacer llegar una queja a la Empresa son los siguientes:

- A través de la línea (+607) **5 489413**
- Por correo electrónico
- Completando el registro correspondiente en: www.alacon.com.co en el espacio de quejas.
- Por carta entregada a la oficina de la empresa.
- Llenando de manera directa el formulario disponible en las oficinas de la Empresa (F-059 QUEJAS o F-158 SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES Y/o COMENTARIOS)



- A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en el lugar donde se origina la queja, esto es, Metrólogo y Líderes de áreas, sin perjuicio de poder hacerlo a los directores.

Dicha queja, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- Fecha en que se presentan los hechos
- Datos del solicitante con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).
- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- Datos referentes a la solicitud de calibración (si aplica)

Estos le deben informar al Director de Calidad quien debe registrar la queja recibida en el formato F-059 QUEJAS Si la queja es procedente, en un lapso no mayor a 5 días calendario posterior al recibo, el gerente puede emitir una comunicación al emisor para acusar el recibo de esta, bien sea empleando una carta formal, o en su defecto contestar por medio electrónico.

3.4 VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN

El Director General o el Director de Calidad debe proceder de la siguiente manera:

- Hablar con la persona que presentó la queja para aprender lo más que pueda acerca del caso. ¿Qué sucedió exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes fueron las personas involucradas?
- Comunicar y explicar la queja a la persona indicada (Jefe Inmediato).
- Determinar la(s) acción(es) inmediatas(s) posible(s) o la mitigación del reclamo. La naturaleza de la acción correctiva, el momento en el que se debe implementar y la persona responsable de dicha implementación se anotará en el Registro de Reclamos. Además de atender la queja de inmediato, (dependiendo de quién está involucrado) se determinará si se requiere de algún tipo de cambio en los procedimientos a fin de reducir la probabilidad de que dicho reclamo surja de nuevo en el futuro.



Una vez recibida la queja, el **Director General** o el Director de Calidad, procede a analizar los argumentos expuestos por el emisor y a revisar la información necesaria para la respectiva validación, considerando a su vez los impactos hacia el laboratorio.



Durante el proceso de investigación y recolección de evidencias, para este último paso, para dar una respuesta formal, la empresa debe informar, revisar y aprobar la decisión por una persona que no haya participado en las actividades que dieron origen a la queja o reclamo. Adicionalmente, la empresa debe mantener enterado al emisor sobre los informes del progreso y del resultado de la queja.

Una vez validado el proceso, se lleva a cabo la investigación con base en los registros, informes, evidencias, testimonios u otros elementos de entrada que permitan realizar la investigación. Durante el proceso de investigación, se puede contar con el concepto de un tercero independiente que no haya participado en la actividad (objeto del caso) con la competencia técnica, a fin de facilitar las conclusiones del caso y la orientación de las acciones a tomar con imparcialidad e independencia.

Cuando la investigación de la queja da como resultado una oportunidad de mejora esta se registra en el formato F-140 MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES donde se identifica los riesgos y se establecen las acciones a tomar. Si para la queja presentada es necesario tomar acciones correctivas se registra en el formato F-076 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES o F-165 TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, según lo establecido en el procedimiento AP-037 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.

3.5 TRATAMIENTO

Con base en el análisis de la investigación del caso, la Gerencia o Director de Calidad o alguien ajeno al proceso involucrado pueden realizar las siguientes acciones:

- Si se establece que el laboratorio cometió un error o no siguió los procedimientos o normas establecidas, se debe repetir la prestación del servicio y emitir un nuevo informe o entregable rectificando el emitido inicialmente. Se genera un reporte de desviaciones en el formato F-142 REPORTE DE DESVIACIONES según lo establecido en el procedimiento AP-065 GESTIÓN DE DESVIACIONES y se investiga si procede a un Trabajo No Conforme (F-086 TRABAJO NO CONFORME), en donde se analizan las causas y se establecen las acciones correctivas siguiendo las directrices dadas en el Procedimiento TP-028 CONTROL DE TRABAJOS NO CONFORME. Esto debe ser de conocimiento del área de Calidad para realizar el seguimiento del caso hasta el cierre.
- Si se establece que la empresa prestó el servicio siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos, y aplicó correctamente los criterios de aceptación y de rechazo, se da la respectiva aclaración al cliente por escrito expresando los argumentos del caso.



- Si se establece que la Línea de Negocio realizó la prestación del servicio siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos, y el cliente prosigue a una acción legal, se da a conocer el caso con toda la información pertinente a el Director General para su debida respuesta.

Cuando se trate de quejas interpuestas ante las autoridades reguladoras, o interpuestas por estas mismas, en las cuales se deba defender la actuación de la empresa ALACON Metrología S.A.S, éstas deberán ser gestionadas a través del área Legal para proceder con el trámite correspondiente.

En lo posible, la solución de cada uno de los casos debe realizarse en un lapso no mayor a 30 días calendario luego de la recepción de esta, dependiendo de la complejidad del cierre de la acción. El plazo máximo es de 90 días calendario. En caso de no ser posible cumplir con este plazo, debe contarse con el soporte que justifique la extensión del tiempo.

3.6 RESPUESTA

El responsable Director siempre debe dar respuesta a quien presente la queja, en un término no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando evidencia de lo anterior en el formato F-059 QUEJAS. Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al No de Ingreso de la queja.

- Las comunicaciones con la persona que presenta la queja la realizarán el área de Calidad. Si esta área está involucrada en el origen de la queja el responsable de la comunicación es el Gerente o a quien él delegue como encargado para dicha comunicación. La persona responsable no debe estar involucrado en la investigación y actividades del laboratorio que originaron la queja.
- Se comunicará el acuse de recibo de la queja, por correo electrónico o carta formal, según los datos suministrados por la persona que presentó la queja.
- Se comunicará los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.
- Se notificará el cierre del tratamiento de la queja a la persona que presentó la queja, por correo electrónico o carta formal.

El reclamante tendrá 10 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará como aceptado el tratamiento de la queja o como cerrada la queja.



Nota: Todas las respuestas o acuso de recibo serán enviadas o informadas por una persona externa al proceso involucrada para asegurar la imparcialidad del proceso.

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS DE INSATISFACCIÓN EN LAS ENCUESTAS A CLIENTES

ALACON Metrología S.A.S analizará la información recopilada en el formato F-118 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE y extraerá, como mínimo, los siguientes indicadores anuales:

- Número de las expresiones de insatisfacción recibidas diferenciándolas entre “Justificadas” y “No Justificadas”
- No de Acciones Correctivas a las que han dado lugar las expresiones de insatisfacción.
- No de expresiones de insatisfacción que han sido resueltas satisfactoriamente con la medida adoptada, es decir, que no han requerido de una actuación complementaria posterior
- Cualquier otro indicador que, al efecto, le sea solicitado por la Alta Dirección o que se estime de interés.

Este análisis se debe realizar según el procedimiento interno AP-063 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Toda esta información será analizada por el Director General con el objetivo de utilizarla para la mejora de la calidad del servicio prestado y, por ende, de la satisfacción del Cliente.

3.8 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

El Director Calidad hace seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.

3.9 VERIFICAR EFICACIA DE LA QUEJA

El Director de calidad o el Director General, según el caso, verifica la eficacia de la acción de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la queja correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o queja como una acción correctiva; aplicando el procedimiento AP-037 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.

3.10 CIERRE DE LA QUEJA

Debe determinarse si la solución ofrecida ha sido satisfactoria para el usuario, de no ser así se decidirá si se continúa con el proceso en un nivel superior de resolución. Si la respuesta es satisfactoria, se procede al cierre y registro de la incidencia.



4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del Documento
F - 059	Quejas
F - 076	Tratamiento de no conformidades
F - 086	Trabajo no conforme
F - 118	Encuesta de satisfacción del cliente
F - 140	Matriz de riesgo y oportunidades
F - 142	Reporte de desviaciones
F - 158	Sugerencias, recomendaciones y/o comentarios
F - 165	Tratamiento de oportunidades de mejora
TP - 028	Control de trabajos no conforme
AP - 037	Tratamiento de no conformidades y oportunidades de mejora
AP - 063	Satisfacción del cliente
AP - 065	Gestión de desviaciones

5. REFERENCIAS

NO APLICA



6. DIAGRAMA DE FLUJO



