

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, registro, clasificación, evaluación, tratamiento, seguimiento y cierre de las comunicaciones de los clientes, incluyendo peticiones, quejas, reclamos u otras manifestaciones, garantizando su gestión oportuna y trazable.

Asegurar que aquellas comunicaciones clasificadas como quejas sean tratadas conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025:2017, bajo principios de imparcialidad, confidencialidad e independencia en la toma de decisiones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la recepción, registro, clasificación, evaluación, tratamiento, seguimiento y cierre de las comunicaciones recibidas por el laboratorio, incluyendo peticiones, quejas, reclamos u otras manifestaciones presentadas por clientes u otras partes interesadas, a través de cualquier canal de comunicación establecido.

Incluye la participación de los diferentes roles del sistema de gestión, garantizando la trazabilidad de la información desde su recepción hasta su cierre.

Aplica a todas las actividades del laboratorio, tanto en sus instalaciones como en servicios realizados en campo, cuando dichas comunicaciones estén relacionadas con los servicios prestados.

Las comunicaciones clasificadas como quejas serán gestionadas conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 17025:2017, e integradas, cuando aplique, con los procesos de trabajo no conforme, acciones correctivas y mejora continua.

3. DESARROLLO

3.1 ACCESIBILIDAD

El laboratorio mantiene disponible y accesible la información relacionada con el proceso de gestión de quejas para los clientes y demás partes interesadas, garantizando su conocimiento y consulta en cualquier momento.

La información general del proceso se encuentra publicada en la página web institucional. Adicionalmente, cuando una parte interesada lo solicita, se suministra la descripción del proceso mediante los canales de comunicación definidos por el laboratorio.

La información proporcionada permite a las partes interesadas comprender el alcance del proceso de gestión de quejas y la forma en que estas son tratadas por el laboratorio.

3.2 CONFIDENCIALIDAD

El laboratorio gestiona la información relacionada con las quejas garantizando la confidencialidad de las partes involucradas, incluyendo al cliente, a quien presenta la queja y a cualquier otra fuente de información asociada.

Cuando la información proviene de fuentes distintas al cliente, esta es tratada como confidencial y no es divulgada sin autorización expresa de la fuente, salvo disposición legal.

El acceso a la información de las quejas es controlado y restringido a los roles que participan en su tratamiento, asegurando su uso exclusivo para la gestión de la misma.

3.3 IMPARCIALIDAD

El laboratorio gestiona las quejas garantizando la imparcialidad en todas las etapas del proceso, evitando conflictos de interés y asegurando la objetividad en el análisis y la toma de decisiones.

Las actividades de clasificación, validación, investigación, tratamiento, respuesta y cierre son realizadas por roles que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja, asegurando independencia en el proceso.

Cuando se identifica un posible conflicto de interés o no es posible garantizar la imparcialidad con recursos internos, el caso es reasignado a un rol independiente o se designa un tercero con competencia técnica, quien participa en el análisis y/o en la toma de decisiones.

El laboratorio mantiene evidencia de la asignación de responsabilidades y de la independencia en la gestión de la queja, asegurando la trazabilidad del proceso.

3.4 RECEPCIÓN

El proceso inicia con la recepción de la comunicación presentada por el cliente u otra parte interesada.

- Las comunicaciones pueden ser recibidas a través de los siguientes canales:
- Línea telefónica institucional
- Correo electrónico
- Página web institucional
- Comunicación escrita (carta)
- Formatos establecidos por el laboratorio (F-059 Quejas, F-158 Sugerencias, Recomendaciones y/o Comentarios)
- Comunicación directa con personal del laboratorio durante la prestación del servicio

Toda comunicación recibida es trasladada al responsable de atención al cliente o rol designado, quien realiza su registro inicial en el formato correspondiente, garantizando su trazabilidad desde el momento de la recepción.

La información mínima requerida para el registro incluye:

- Fecha de ocurrencia de los hechos
- Identificación del solicitante y datos de contacto
- Descripción de los hechos
- Información del servicio asociado, cuando aplique

La recepción y registro de la queja se realiza sin emitir juicios sobre su contenido.

Cuando la información recibida es incompleta, se establece contacto con el solicitante para su complementación.

El laboratorio realiza la confirmación de recepción de la comunicación al solicitante dentro de un plazo máximo de cinco (5) días calendario, dejando evidencia de dicha comunicación.

3.5 CLASIFICACIÓN

Una vez registrada la comunicación, el laboratorio realiza su clasificación con el fin de determinar su tratamiento.

Las comunicaciones son clasificadas como:

- Queja
- Reclamo
- Sugerencia, recomendación o comentario
- Otro tipo de comunicación

Se considera queja toda manifestación de **insatisfacción** relacionada con las actividades del laboratorio o con los resultados emitidos.

Las comunicaciones clasificadas como quejas son gestionadas conforme al presente procedimiento. Las demás comunicaciones son tratadas de acuerdo con los lineamientos de atención al cliente definidos por el laboratorio.

La clasificación se realiza con base en criterios definidos, evitando sesgos o interpretaciones subjetivas.

3.6 VALIDACIÓN

Una vez clasificada la comunicación como queja, el laboratorio realiza la validación de la información recibida, verificando:

- Claridad en la descripción de los hechos

- Identificación del servicio involucrado
- Disponibilidad de información suficiente para su análisis

Cuando la información es insuficiente, se solicita su complementación al emisor.

Durante esta etapa se analiza la pertinencia de la queja frente a las actividades del laboratorio y se identifican posibles impactos sobre los resultados emitidos o la operación del laboratorio.

La validación se realiza con base en información objetiva disponible.

3.7 INVESTIGACIÓN

Una vez validada la queja, el laboratorio realiza la investigación del caso, con el fin de determinar las causas, los hechos asociados y los posibles impactos sobre los resultados emitidos o las actividades realizadas.

La investigación es desarrollada por un rol con competencia técnica, garantizando objetividad en el análisis.

Durante la investigación se recopila, revisa y analiza la información disponible, la cual puede incluir:

- Registros asociados al servicio prestado
- Informes o certificados emitidos
- Datos técnicos y resultados obtenidos
- Condiciones en las que se ejecutó la actividad
- Comunicaciones con el cliente
- Testimonios del personal involucrado
- Cualquier otra evidencia relevante

Cuando se requiere, se solicita información adicional al cliente o a otras partes involucradas para complementar el análisis.

El laboratorio mantiene informado al emisor de la queja sobre el estado de la investigación, dejando evidencia de dichas comunicaciones.

La investigación incluye el análisis de:

- Cumplimiento de los procedimientos internos
- Aplicación de los métodos y criterios técnicos
- Posibles desviaciones o fallas en el proceso
- Impacto potencial sobre la validez de los resultados emitidos

Cuando la complejidad del caso lo requiere, el laboratorio puede apoyarse en un tercero con competencia técnica, asegurando que no haya participado en las actividades objeto de la queja.

La información recopilada y los resultados del análisis son documentados y constituyen la base para la definición del tratamiento de la queja.

3.8 TRATAMIENTO

Con base en los resultados de la investigación, el laboratorio define e implementa el tratamiento de la queja, asegurando que las decisiones sean tomadas por un rol independiente, que no haya participado en las actividades que dieron origen a la misma.

El tratamiento se establece considerando la naturaleza de la queja, los resultados del análisis y los impactos identificados, pudiendo derivar en las siguientes acciones:

a) Cuando se confirma incumplimiento del laboratorio

Cuando se evidencia que el laboratorio:

- No siguió procedimientos establecidos
- No cumplió requisitos normativos
- Emitió resultados incorrectos

Se procede a:

- Repetir la prestación del servicio **cuando aplique**.
- Emitir un nuevo informe o entregable, reemplazando el inicialmente emitido **cuando aplique**
- Registrar la situación como desviación en el formato **F-142 Reporte de Desviaciones**, conforme al procedimiento **AP-065 Gestión de Desviaciones**
- Evaluar la necesidad de declarar un trabajo no conforme, gestionándolo mediante el formato **F-086 Trabajo No Conforme**, de acuerdo con el procedimiento **TP-028 Control de Trabajos No Conforme**

Cuando corresponda, se inicia el tratamiento de la no conformidad y la definición de acciones correctivas conforme al procedimiento **AP-037 Tratamiento de No Conformidades y Oportunidades de Mejora**.

b) Cuando no se evidencia incumplimiento

Cuando se determina que el laboratorio actuó conforme a:

- Los procedimientos internos
- La normatividad aplicable
- Los criterios técnicos establecidos

Se documenta la justificación técnica del caso y se prepara la aclaración correspondiente al cliente.

- c) Cuando se identifican oportunidades de mejora o riesgos

Cuando el análisis de la queja permite identificar:

- Oportunidades de mejora
- Riesgos para la operación o la validez de los resultados

Se registran en el formato **F-140 Matriz de Riesgos y Oportunidades**, o en el formato **F-165 Tratamiento de Oportunidades de Mejora**, según corresponda, y se gestionan conforme a los procedimientos aplicables.

- d) Casos con implicaciones legales o regulatorias

Cuando la queja:

- Es interpuesta ante autoridades regulatorias
- Tiene implicaciones legales

Se gestiona a través del rol responsable legal o designado, garantizando el manejo adecuado de la información y la defensa de la actuación del laboratorio.

- e) Seguimiento y verificación de eficacia

Las acciones implementadas como resultado del tratamiento de la queja son objeto de seguimiento y verificación de eficacia cuando corresponda, conforme a lo establecido en el procedimiento **AP-037 Tratamiento de No Conformidades y Oportunidades de Mejora**.

- f) Control de tiempos

El laboratorio gestiona el tratamiento de la queja dentro de un plazo objetivo de treinta (30) días calendario contados a partir de su recepción.

Cuando la complejidad del caso lo requiere, el plazo puede extenderse hasta un máximo de noventa (90) días calendario, dejando evidencia de la justificación de dicha extensión.

3.9 RESPUESTA

El laboratorio gestiona la comunicación con el emisor de la queja durante todas las etapas del proceso, garantizando transparencia, trazabilidad e imparcialidad.

Una vez recibida la queja, se realiza el acuse de recibo al emisor dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, utilizando los medios de contacto suministrados, y dejando evidencia de dicha comunicación en el formato correspondiente.

Durante el proceso, el laboratorio mantiene informado al emisor sobre el avance de la gestión, cuando la complejidad del caso lo requiera.

Finalizado el tratamiento de la queja, el laboratorio emite una respuesta formal, la cual incluye:

- Referencia al número de registro de la queja
- Descripción general del análisis realizado
- Resultado de la investigación
- Acciones implementadas, cuando aplique

La respuesta es enviada a través de los canales formales definidos por el laboratorio, tales como correo electrónico o comunicación escrita, dejando evidencia de su envío.

La comunicación con el emisor es gestionada por el rol responsable de atención al cliente o rol designado, asegurando que la persona encargada no haya participado en las actividades que dieron origen a la queja, con el fin de garantizar la imparcialidad del proceso.

Una vez emitida la respuesta, el emisor cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles para manifestar su conformidad o disconformidad. En caso de no recibirse respuesta dentro de este plazo, se considera aceptado el tratamiento realizado.

3.10 CIERRE DE LA QUEJA

El laboratorio realiza el cierre de la queja una vez finalizado su tratamiento y emitida la respuesta al emisor, verificando el estado de conformidad frente a la solución proporcionada.

El cierre se lleva a cabo cuando se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- El emisor manifiesta su conformidad con la respuesta emitida
- No se recibe respuesta del emisor dentro del plazo establecido para pronunciarse
- Se han agotado las instancias de análisis y tratamiento definidas por el laboratorio

En caso de que el emisor manifieste disconformidad, el laboratorio analiza la situación y define la necesidad de:

- Reabrir la queja
- Ampliar la investigación
- Escalar el caso a un nivel de revisión independiente dentro del laboratorio

El cierre de la queja es registrado en el formato F-059 Quejas, incluyendo:

- Resultado final del caso
- Fecha de cierre
- Estado de conformidad del emisor
- Acciones implementadas

El cierre es validado asegurando que se hayan cumplido los criterios definidos y sin conflicto de interés.

El registro de cierre asegura la trazabilidad completa del proceso, desde la recepción hasta la resolución de la queja.

La información derivada de la gestión de quejas es utilizada como insumo para el análisis de satisfacción del cliente y la mejora del sistema, conforme al procedimiento AP-063.

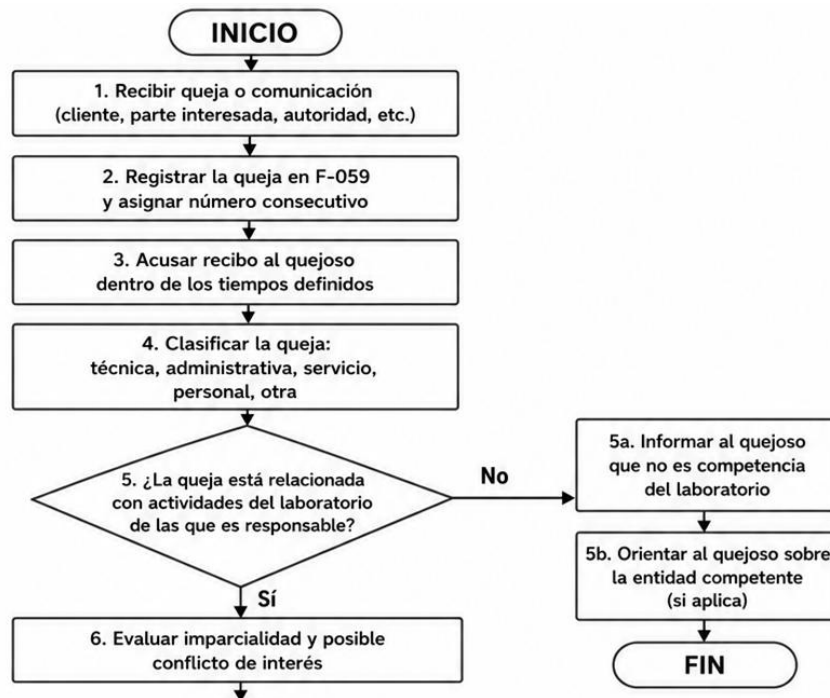
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

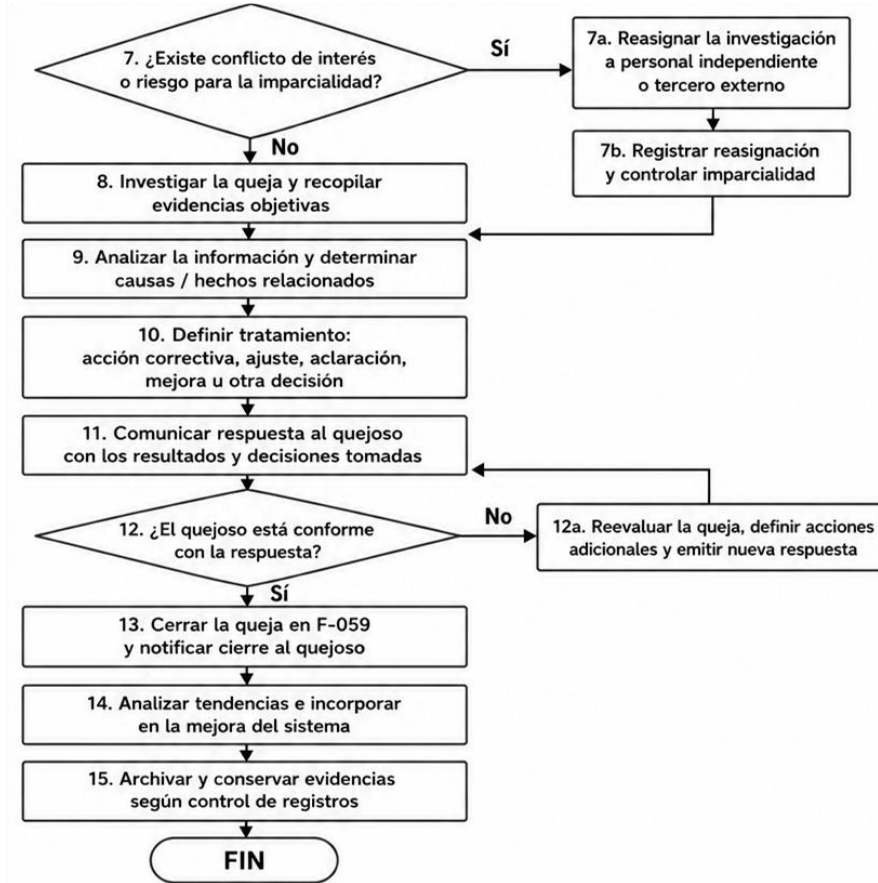
Código	Nombre del Documento
F - 059	Quejas
F - 076	Tratamiento de no conformidades
F - 086	Trabajo no conforme
F - 140	Matriz de riesgo y oportunidades
F - 142	Reporte de desviaciones
F - 158	Sugerencias, recomendaciones y/o comentarios
F - 165	Tratamiento de oportunidades de mejora
TP - 028	Control 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





7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Referencia
06	2022-09-01	Se agrega el control de cambios y los responsables de la elaboración, revisión y aprobación.	Numeral 7
		Se reemplaza el cargo de Director de Calidad, por el de Director General	Todo el documento
		Se modifica el diagrama de flujo	Numeral 6
07	2026-03-05	Actualización integral del procedimiento AP-034. Se fortalece la metodología de gestión de quejas, asegurando imparcialidad, trazabilidad y alineación con ISO/IEC 17025:2017, se elimina la referencia a cargos específicos.	Todo el documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUIS FORERO Director de Laboratorio	VIVIAN CHAUSTRE Coordinador(a) de Calidad	LUIS FORERO Director de Laboratorio