



**SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN
MEJORA CONTINUA**

PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, SOLICITUDES
Y FELICITACIONES.

CÓDIGO: EST-MEC-PRC-004

VERSIÓN: 07

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicidades

Versión: 07

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones con relación a las quejas, sugerencias, solicitudes y felicitaciones presentadas por los clientes y partes interesadas de Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S. incluyendo la medición de satisfacción de los clientes para garantizar la mejora continua.

2. RESPONSABLE

- ❖ Director de Calidad
- ❖ Coordinador de Calidad
- ❖ Asistente administrativa

3. REFERENCIA

El contenido del procedimiento se basa en lo dispuesto en la norma ISO/IEC 17025:2017.

4. ALCANCE

Inicia con la recepción de la queja, sugerencia, solicitudes o felicitación, termina con el análisis de las sugerencias, solicitudes y felicitaciones para la toma de decisiones, seguimiento y cierre de la queja.

5. DEFINICIONES

Para efectos del presente procedimiento, algunas de las definiciones establecidas a continuación son tomadas de los siguientes documentos: NTC-ISO/IEC 17025:2017 e ISO 9000:2015.

- **EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **FELICITACIÓN:** Es una expresión de satisfacción por parte de un cliente o parte interesada frente a la prestación del servicio recibido.
- **SOLICITUD:** Petición por parte de un cliente o parte interesada frente a la prestación del servicio.

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

Página 2 de 12

“Este documento Pertenece a Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S., es solo para consulta y al descargarse o imprimirse pasará a ser una “COPIA NO CONTROLADA” “

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

- **SUGERENCIA:** Es una recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de los servicios. Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto, servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción entre el organismo y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

6. GENERALIDADES

6.1. COOPERACIÓN CON EL CLIENTE

Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S. coopera con sus clientes o sus representantes para aclarar solicitudes y realizar seguimiento del desempeño en relación con el trabajo realizado. El laboratorio dispone de canales de comunicación y retroalimentación para la cooperación, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- ❖ Reporte de queja, solicitud, sugerencia y felicitación publicado en la página web.
- ❖ Correos electrónicos.
- ❖ Línea telefónica fija y móvil.
- ❖ Encuestas de satisfacción.

7. CUADRO DE ACTIVIDADES

7.1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	APLICACIÓN DE ENCUESTA Una vez finalizado el servicio se solicitará al cliente diligenciar la encuesta de satisfacción EST-MEC-FOR-019 por medio de la aplicación de Google Forms.	Asistente administrativa	EST-MEC-FOR-019 Encuestas de satisfacción

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

Página 3 de 12

“Este documento Pertenece a Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S., es solo para consulta y al descargarse o imprimirse pasará a ser una “COPIA NO CONTROLADA” “

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	<p>Al finalizar el diligenciamiento de la encuesta esta se envía directamente al correo asignado para su control y análisis.</p> <p>Si no es posible obtener la encuesta de satisfacción por este medio, se realizará cada 15 días seguimiento a los clientes que no dieron respuesta a esta encuesta por medio de llamada telefónica con el fin de recompilar la mayor cantidad de respuestas, las cuales serán registradas en el formato EST-MEC-FOR-019 control de encuestas segunda hoja.</p> <p>Nota: En caso de que se presente una queja al momento de aplicar la encuesta de satisfacción, se seguirán los lineamientos descritos en el numeral 7.2 de este procedimiento.</p>	Asistente administrativa	EST-MEC-FOR-019 Encuestas de satisfacción
2	<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Los criterios para evaluar de acuerdo con el formato “encuesta de satisfacción” EST-MEC-FOR-019 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en tiempo de ejecución según lo contratado. • Claridad de la oferta. • Calidad en los certificados. • Confiabilidad de los resultados. • Calidad en la prestación del servicio. • Amabilidad: Atención por parte del talento humano <p>La calificación de esta encuesta se hará de 1 a 5 siendo 1 como no</p>	Director de Calidad Asistente administrativa	EST-MEC-FOR-019 Encuestas de satisfacción

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	cumplimiento de ítem evaluado y 5 como cumplimiento total en el ítem.		
3	<p>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS: Una vez obtenidos los resultados por parte del cliente, se informará a calidad para que esta asu vez determine si se requiere tomar acciones cuando existan encuestas de clientes con calificaciones inferiores a 4, estas serán dadas a conocer al personal interesado.</p> <p>En caso de que se requieran tomar acciones se seguirán los lineamientos descritos en el procedimiento de “acciones correctivas y de mejora”.</p>	<p>Director de Calidad</p> <p>Asistente administrativa</p>	<p>EST-MEC-FOR-019 Encuesta De satisfacción</p>

7.2. TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el cliente interno o externo, calidad y la gerencia son responsables de velar por que esta condición se cumpla.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	<p>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD</p> <p>Recepcionar las quejas, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, a través de cualquier medio de comunicación (correo electrónico, presencial, página web https://biolabsas.com/, mensaje de texto, encuesta de satisfacción, etc.).</p> <p>En todos los casos quien realice la recepción de cualquier queja, sugerencia, solicitudes o felicitación, deberá notificar/entregar la solicitud al Área de Calidad; si la solicitud no es presentada en el formato dispuesto</p>	<p>Todos los empleados</p>	<p>EST-MEC-FOR-015 Reporte de Queja, Solicitud, Sugerencia y Felicitación</p>

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias,
Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	<p>EST-MEC-FOR-015, es responsabilidad del receptor, registrarla en el mismo, para posterior envío al Área de Calidad.</p> <p>Nota: Todos los empleados pueden recibir quejas, a excepción de aquellos que se encuentren involucrados con la misma, asegurando la imparcialidad, el cual deberá informar para que otra persona sea la responsable de recibirla.</p>		
2	<p>CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN</p> <p>Una vez recibida la queja, sugerencia, solicitud o felicitación por parte del Área de Calidad, se confirma al solicitante la recepción de esta a través de acusado de recibido.</p> <p>Para el caso de las quejas y solicitudes se informa al cliente o parte interesada que el laboratorio enviará la respuesta formal por medio de correo electrónico y se informara que el tiempo de respuesta será de acuerdo al tiempo que tomara su solución, sin embargo, como directriz interna se tomaran 15 días hábiles de base para dar respuesta al cliente. Así mismo, en la confirmación formal de la recepción de la queja se informa si esta, corresponde con las actividades declaradas por el laboratorio en su alcance definido. Si por el contrario la queja no se relaciona con las actividades del laboratorio, se termina el proceso informando al cliente o parte interesada que la queja no prosigue ya que no tiene relación con las</p>	<p align="center">Director de Calidad</p> <p align="center">Coordinador de Calidad</p>	<p align="center">Correo electrónico</p>

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	actividades de Biolab Laboratorio Metrológico SAS.		
3	<p>REVISIÓN Y VALIDACIÓN</p> <p>Las quejas, sugerencias, solicitudes o felicitaciones son revisadas por el Área de Calidad con los soportes adjuntos cuando sean suministrados.</p> <p>Para las sugerencias o felicitaciones se valida la opción de convertirlas en oportunidad de mejora o mantener estadísticas de satisfacción del cliente.</p> <p>En el caso de las solicitudes, se hará el tratamiento o gestión para dar respuesta al requerimiento.</p> <p>Para las quejas, se establece el motivo principal de la misma y se valida en caso de estar relacionada con las actividades del laboratorio (tiempo de entrega de informes, prestación del servicio de calibración o calificación, atención al cliente, entre otros) para proceder con la investigación, tratamiento, seguimiento, respuesta y cierre de la queja.</p>	<p align="center">Director de Calidad</p> <p align="center">Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-MEC- FOR-016 Tratamiento de Quejas</p>
4	<p>INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA</p> <p>El área de calidad analiza y procede a realizar la investigación junto con el líder de proceso, recolectando la información necesaria para ser analizada de acuerdo a los hechos, y los datos reportados en la situación presentada, teniendo en cuenta proteger y salvaguardar la imparcialidad en todo el proceso.</p>	<p align="center">Director de Calidad</p> <p align="center">Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-MEC- FOR-016 Tratamiento de Quejas</p>
Elaboró: Director de Calidad		Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	<p>Nota 1: Para dar solución a la misma se debe garantizar que la persona no ha participado, revisado o aprobado el proceso, por el cual se interpuso la queja.</p> <p>Nota 2: Si transcurridos los 15 días no se tiene la respuesta final se estará informando al cliente los avances de su proceso y se deja registro de la comunicación por correo electrónico.</p>		
5	<p>DETERMINACIÓN DE TNC O NC</p> <p>Posterior al análisis de los hechos y revisión de la evidencia, determinar si la queja genera un trabajo no conforme (TNC) o una no conformidad (NC). En caso de generar un TNC gestionar de acuerdo con el procedimiento EST-MEC-PRC-005 Control de Trabajo No Conforme. Sí genera no conformidad gestionar de acuerdo con el procedimiento EST-MEC-PRC-002 Corrección, Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora.</p> <p>Observación: La determinación de TNC es revisado con el apoyo del director de Laboratorio.</p>	<p align="center">Director de Laboratorio</p> <p align="center">Director de Calidad</p>	<p>EST-MEC-FOR-016 Tratamiento de Quejas</p>
6	<p>TRATAMIENTO</p> <p>Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja presentada, se analizará la información y se tomará las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado.</p> <p>De esta manera desde el área de</p>	<p align="center">Líderes de Proceso</p> <p align="center">Director de Calidad</p> <p align="center">Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-MEC-FOR-016 Tratamiento de Quejas</p>

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
	calidad se realizará seguimiento al responsable designado en las actividades definidas para garantizar la eficacia de las acciones y dar pronta respuesta al cliente. asegurando la confidencialidad, imparcialidad y toma de decisiones adecuadas.	Responsable de la acción	
7	<p>ENVÍO DE RESPUESTA</p> <p>Una vez finalizado el proceso de investigación, análisis, y seguimiento, el área de calidad verifica la gestión realizada para dar cierre a la queja del cliente o parte interesada.</p> <p>Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión se verificará que la solución responde al requerimiento; de esta forma se procede a elaborar la notificación de respuesta hacia el cliente por comunicación escrita enviada, mediante comunicación oficial, correo electrónico empresarial u otro medio.</p> <p>En los casos donde la queja sea anónima, se realizará todo el tratamiento de esta hasta su cierre, sin comunicar respuesta de la misma.</p> <p>En todos los casos, los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja son realizados, o revisados y aprobados por personal no involucrado en el origen de la queja.</p>	<p>Director de Calidad</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-DIR-FOR-003 Formato para Comunicación</p> <p>Correo electrónico</p>

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Proceso: Mejora Continua

Código: EST-MEC-PRC-004

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias,
Solicitudes y Felicitaciones

Versión: 07

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
8	<p>SEGUIMIENTO DE LA QUEJA</p> <p>El área de calidad realiza el seguimiento al estado de las acciones tomadas establecidas para la gestión y tratamiento a la queja e informa al cliente siempre que sea posible el avance o progreso de las mismas.</p>	<p>Director de Calidad</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-MEC-FOR-016</p> <p>Tratamiento de Quejas</p>
9	<p>RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE O PARTE INTERESADA</p> <p>Mediante un muestreo del 20% de las solicitudes y quejas cerradas durante el mes se realiza evaluación de la satisfacción de la respuesta con el cliente vía telefónica y se registran resultados de la evaluación en el tratamiento de quejas, calificando como bueno o malo y registrando los comentarios en el campo de observaciones.</p> <p>En el caso que el cliente realice alguna observación, se considerará para la mejora del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Director de Calidad</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	<p>EST-MEC-FOR-016</p> <p>Tratamiento de Quejas</p>

8. RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE	PROCESO
EST-MEC-FOR-015	Formato	Reporte de Queja, Sugerencia, Solicitud y Felicitación	Mejora Continua
EST-MEC-FOR-016	Formato	Tratamiento de Quejas	Mejora Continua
EST-MEC-FOR-019	Formato	Encuesta de satisfacción	Mejora Continua

Elaboró: Director de Calidad	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
--	---------------------------	---------------------------

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**Proceso:** Mejora Continua**Código:** EST-MEC-PRC-004**Procedimiento:** Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones**Versión:** 07**9. BIBLIOGRAFÍA**

- Organización Internacional de Normalización. (2017). Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración (NTC-ISO/IEC 17025:2017).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistema de gestión de la calidad – requisitos (ISO 9001:2015).

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2018-09-12	Elaboración del documento.
2	2021-02-08	Cambio en la plantilla del proceso.
3	2021-10-08	Ajuste general del documento.
4	2022-02-28	Cambio de código de EST-DME-PRC-004 a EST-MEC-PRC-004. Ajuste en la redacción del objetivo, alcance, referencias y modificación de actividades incluyendo seguimiento, metodología para el tratamiento y toma de decisiones frente a la respuesta de la queja, se adiciona el concepto de solicitudes para los requerimientos que son presentados por el cliente; se actualiza código, nombre del documento y formatos: EST-MEC-FOR-015 y EST-MEC-FOR-016.
5	2022-06-15	Se incluye en generalidades la sección 6.1. Cooperación con el cliente. Se ajusta la actividad 2 confirmación de recepción y se incluye la actividad 5 determinación de TNC o NC. Se incluye la actividad 9 retroalimentación con el cliente. Se ajusta el formato EST-MEC-FOR-016 Tratamiento de Quejas adicionado las columnas de fecha de acusado de recibido, responsable de seguimiento, se genera TNC y se genera NC.
6	2023-05-02	Se elimina al cargo director de laboratorio como responsable de la implementación del presente documento. Actividad 4 Investigación de la queja. Se incluyen dos notas aclaratorias. Actividad 6 Tratamiento. Se actualiza redacción y se agrega al responsable de la acción en esta actividad Actividad 7 Envío de respuesta. Se complementa la redacción del segundo párrafo Actividad 8. Seguimiento de la queja. Se actualiza en esta posición la actividad dado que anteriormente era la actividad 7.

Elaboró:
Director de Calidad**Revisó:**
Gerente**Aprobó:**
Gerente

Página 11 de 12

“Este documento Pertenece a Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S., es solo para consulta y al descargarse o imprimirse pasará a ser una “COPIA NO CONTROLADA” “

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**Proceso:** Mejora Continua**Código:** EST-MEC-PRC-004**Procedimiento:** Atención de Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones**Versión:** 07

		Actividad 8. Retroalimentación con el cliente o partes interesadas. Se modifica el primer párrafo describiendo la metodología para realizar para el cierre de la queja.
7	2024-01-02	Se crea el numeral 7.1 aplicación de encuestas de satisfacción con el fin de definir la metodología aplicar para obtener la retroalimentación de los clientes. Se ajusta el numeral 7.2. tratamiento de quejas, sugerencias y solicitudes donde se aclara que las investigaciones y decisiones se realizaran sin ninguna acción discriminatoria hacia los clientes, adicional en la actividad 2 se incluye como directriz interna tomar 15 días hábiles de base para dar respuesta al cliente.

Elaboró:
Director de Calidad**Revisó:**
Gerente**Aprobó:**
Gerente**Página 12 de 12**

“Este documento Pertenece a Biolab Laboratorio Metrológico S.A.S., es solo para consulta y al descargarse o imprimirse pasará a ser una **“COPIA NO CONTROLADA”** “