

✓ Definiciones

- **QUEJA:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **QUEJA MENOR:** Aquella que es solucionada de forma inmediata, sin requerimiento adicional del quejoso, y el usuario o Cliente no manifiesta insatisfacción.
- **QUEJA RELEVANTE:** Aquella que debe considerar un proceso de análisis y solución por parte del laboratorio y es manifestada formalmente por parte del usuario o quejoso.

✓ Atención Personalizada

En horario de lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm y sábado de 8:00am – 12:00pm – No festivos en la Calle 63f No 22 – 30 piso 2, barrio Siete de Agosto, Bogotá – Colombia.

✓ Correo Electrónico

comercial@novatestingenieria.com

✓ Líneas Telefónicas

Bogotá / Conmutador: 541 6487 - Celular: 300 272 7948.

✓ Página Web

<https://novatestingenieria.com/>

✓ Proceso de Quejas

A continuación, está disponible una descripción del proceso de tratamiento de quejas del laboratorio de calibración **NOVATEST INSTRUMENTOS E INGENIERÍA.**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>✓ RECEPCIÓN</p> <p>El medio empleado para recibir las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, será a través de los siguientes mecanismos o medios.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos del laboratorio. • Línea telefónica • Recepción de cartas. • Formatos establecidos para tal fin • Personalmente en las instalaciones del laboratorio. • Página WEB, del laboratorio. 	<p>Coordinadora administrativa y comercial</p>	<p>NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS</p> <p>“ANEXO A. MODELO DE COMUNICADO”</p>	<p>Si es queja menor, se procede a generar solución inmediata por parte de quien la recibe, y debe comunicar las evidencias al coordinador comercial; si es una queja relevante, se solicitará su formalización mediante correo electrónico o documento dirigido al laboratorio NOVATEST INSTRUMENTOS E INGENIERÍA.</p> <p>Si la queja o reclamo es relevante, en un lapso no mayor a 5 días calendario posterior al recibo, el líder de proceso, o su designado, puede emitir una</p>

**-PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS-
EXTRAÍDO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS DEL LABORATORIO.**

<p>Los Líderes de Proceso del laboratorio o sus designados, deben proceder a determinar si es queja menor o queja relevante y son responsables de la recepción y la revisión de la procedencia y pertinencia de la presunta inconformidad con los servicios prestados, así mismo deberán comunicar esta información al Proceso Comercial.</p>		<p align="center">NT-PQRS-F01 REGISTRO DE PQRS</p>	<p>comunicación al emisor para acusar el recibo de la misma, o en su defecto mediante correo electrónico y el coordinador comercial debe diligenciar el formato de quejas, para empezar con el tratamiento del PQRS. Todas las quejas son tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.</p>
<p>✓ VALIDACIÓN E INVESTIGACIÓN</p> <p>Una vez recibida la petición, queja, reclamo o sugerencia, los líderes de proceso del laboratorio, proceden a analizar y revisar las afirmaciones, argumentos o evidencias expuestas por el emisor para la respectiva validación, considerando a su vez los impactos hacia el laboratorio.</p>	<p align="center">Coordinadora administrativa y comercial</p>	<p align="center">NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS</p>	<p>Una vez validado, 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.</p>
<p>✓ TRATAMIENTO</p> <p>Con base en el análisis de la investigación del caso, el personal del laboratorio afectado es enterado del mismo, es responsabilidad del Responsable de Calidad en conjunto con el dueño del proceso impactado el realizar la investigación de la PQRS en la cual deben hacerse todos los esfuerzos para indagar todas las circunstancias e información pertinente acerca de la PQRS. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la</p>	<p align="center">Responsable de Calidad</p>	<p align="center">NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS</p>	<p>Una vez realizada la investigación y evaluación de la PQRS se clasifica el problema, y queda registrada para seguimiento. En lo posible, la solución de cada uno de los casos debe realizarse en un lapso no mayor a 15 días calendario luego de la recepción de la misma, dependiendo de la complejidad del cierre de la acción, si hay complejidad, el plazo máximo es de 45 días calendario. En caso de no ser</p>

**-PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS-
EXTRAÍDO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS DEL LABORATORIO.**

<p>seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de los PQRS.</p>			<p>posible cumplir con este plazo, debe contarse con el soporte que justifique la extensión del tiempo.</p>
<p>✓ RESPUESTAS A LOS PQRS</p> <p>Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.</p> <p>Cuando sean finalizadas las acciones a tomar, necesarias para dar respuesta al PQRS, la coordinación comercial y/o el líder de proceso a quien fue dirigido el PQRS se pondrá en contacto con el cliente, para informarle que su inconformidad ha sido gestionada, darle la respuesta correspondiente y proporcionar la evidencia o documentación necesaria al cierre eficaz del PQRS. Queda evidencia de lo anterior, describiendo el cierre del PQRS en el formato de seguimiento.</p>	<p>Coordinadora administrativa y comercial</p>	<p>NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si se establece que se cometió un error o no se siguieron los procedimientos o normas establecidas, se debe repetir la prestación del servicio y emitir un nuevo informe o entregable rectificando el emitido inicialmente; se deben analizar las causas y establecer las acciones correctivas. • Si se establece que se 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 expresando los argumentos del caso. • Si se establece que, se 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 la Coordinación General para su debida respuesta. • Durante el proceso de investigación y recolección de evidencias, con el fin de dar una respuesta formal, deben informar, revisar y aprobar la decisión por una persona que no haya participado en las actividades que dieron origen a la queja o reclamo, se debe mantener enterado al emisor sobre los informes del progreso

**-PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS-
EXTRAÍDO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS DEL LABORATORIO.**

			y del resultado del PQRS. •Si la queja es anónima, a través de un tercero hacia el laboratorio, la respuesta será remitida al mismo tercero. •Si la queja es anónima, a través de otro medio de comunicación y no haya remitente se contestará por la página web del laboratorio en el espacio habilitado para las respuestas anónimas.
✓ REGISTRO Toda queja relevante debe estar debidamente soportada por el formato de quejas, donde deben contener el nombre del emisor, y además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la queja.	Coordinadora administrativa y comercial	NT-PQRS-F01 REGISTRO DE PQRS	Quando es procedente y no procedente, la queja o el reclamo, se debe asegurar la conservación de la totalidad de los soportes que se generen como soporte para su cierre.
✓ SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUS ACCIONES Toda queja que sea aceptada por el laboratorio, deberá tener un análisis de causa y ser registrada, igualmente su seguimiento del establecimiento del plan de acción.	Coordinador General	NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS	<ul style="list-style-type: none">•Asegurar los recursos necesarios para dar solución a cualquier solicitud,•La correcta ejecución del presente procedimiento.•El cumplimiento de las fechas propuestas en el proceso.•Asegurarse de que se implementan las mejoras propuestas.•La medición del proceso de tratamiento de PQRS.
✓ COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Toda queja deberá ser atendida de buena forma por el personal del laboratorio, teniendo como principio que cualquier insatisfacción frente al servicio nos sirve para mejorar de acuerdo a nuestra política de calidad, y en caso que sea posible se debe			

<p>informar al cliente por email o por llamada telefónica que el proceso del tratamiento de la queja finalizo.</p>			
<p>✓ CIERRE DEL PQRS Una vez realizado el análisis de las evidencias recolectadas y el seguimiento correspondiente y el cliente está de acuerdo con la solución dada, el coordinador comercial enviara correo electrónico informando el cierre del PQR para ser respondido por parte del cliente. Si una vez enviado el correo electrónico el cliente en un plazo de cinco días hábiles no contesta, se enviará un segundo correo para notificar el cierre del PQR;</p>	<p>Coordinadora administrativa y comercial</p> <p>Coordinador General</p>		<p>Si enviado el segundo correo, no es contestado en un término de diez días hábiles, el coordinador comercial generara un correo al coordinador general y en conjunto con el responsable de calidad, tomaran la decisión de dar el cierre de la misma. El Coordinador General deberá realizar el seguimiento del progreso del PQRS hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables a recurrir (internas o externas).</p>
<p>✓ COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la PQRS, deberá ser comunicada, vía correo electrónico o telefónicamente, estos acercamientos quedaran registrados en observaciones del seguimiento del PQRS.</p>	<p>Coordinadora administrativa y comercial</p>	<p>NT-PQRS-F03 SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE PQRS.</p>	

FIN DE LA EXTRACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

-PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS-