

ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS

	Aprobado por	Catalina Pintor Director General	Válido desde	2021-03-01
	Revisado por	Sergio Martínez Director de Laboratorio	Revisión no.	007
	Elaborado por	Catherin Gonzalez Coordinador de Calidad	Código	NG-P-08

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y lineamientos para la recepción, evaluación, atención oportuna y toma de decisiones acerca de las solicitudes y quejas de los clientes que puedan ser generadas por servicios y productos vendidos por Pinzuar y definir las estrategias para la comunicación con los clientes con el fin de evaluar su grado de satisfacción, detectar oportunidades de mejora y retroalimentar los procesos del sistema de gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las solicitudes y quejas de los clientes de Pinzuar antes, durante y después de la negociación y/o prestación del servicio, así como las actividades que involucran comunicación con el cliente, exceptuando las solicitudes contempladas en los procedimientos [LM-PA-07 REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS](#) y [LM-PA-09 VENTAS LABORATORIO](#).

3. RESULTADO ESPERADO

Con la aplicación de este procedimiento se busca:

- Designar responsabilidades y autoridades para la atención y respuesta a las solicitudes y quejas presentados por los clientes.
- Dar respuesta de una manera ágil y oportuna a las solicitudes y quejas.
- Aumentar el grado de confianza de los clientes hacia la organización.
- Detectar mejoras para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- Conservar los clientes actuales.
- Lograr la fidelización de los clientes.
- Mantener una eficiente comunicación con los clientes.

4. DEFINICIONES

Ver definiciones de la última versión vigente de VIM, ISO 17000, ISO 9000, decreto 1595 de 2015 y otras normativas aplicables.

SOLICITUD: Manifestación escrita, verbal o telefónica en la que la que el cliente expone su necesidad para que le sea aclarada, corregida y/o enviada información y/o documentación previamente solicitada o recibida de Pinzuar (definición interna)

QUEJA: Manifestación escrita, verbal o telefónica en la que el cliente expresa su inconformidad o insatisfacción con los productos vendidos y/o servicios prestados por Pinzuar, o en la que se identifica un error u omisión en los informes de resultados que afecta la confianza respecto a la información que suministra la organización (definición interna)

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Política de quejas

Pinzuar se compromete a recibir las quejas y sugerencias, y tratarlas como parte fundamental del desarrollo de la organización. Para esto la empresa cuenta con un procedimiento y dispone de mecanismos de comunicación para facilitar la recepción de dicha información. Además, cuenta con personal capacitado y competente para dar solución efectiva a la solicitud, realizar su respectivo seguimiento y generar las acciones correctivas pertinentes, manteniendo los estándares de satisfacción.

5.2. Se tomarán como días hábiles, los días laborados de lunes a viernes, sin incluir los festivos.

5.3. La entrega de certificados y etiquetas de calibración modificados por petición del cliente se realizará de acuerdo con los criterios definidos en el procedimiento [LM-PA-12 CERTIFICADOS Y ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN](#), salvo que por previa autorización escrita del solicitante se pueda enviar el certificado de calibración al mismo correo desde el que reportó la solicitud.

5.4. Para las modificaciones de los certificados o etiquetas de calibración, el receptor de la solicitud o queja, siempre que tenga autorización, deberá actualizar la información en los registros dispuestos para tal fin asegurando que el responsable de la modificación disponga de información veraz para realizar el cambio requerido.

5.5. La nota del guion de acuso de recibo es aplicable a las solicitudes y quejas originadas por servicios de calibración.

6. CONDICIONES ESPECIALES

6.1. El cliente debe suministrar la mayor información respecto a la queja (de ser necesario fotos, documentos o los equipos que fueron calibrados para el Laboratorio de Metrología).

6.2. La caracterización del proceso de quejas se especificará en la [CARACTERIZACIÓN PROCESO DE QUEJAS \(NG-P-08-A-01\)](#).

6.3. Los soportes de las quejas serán almacenados en la unidad de red destinada para este fin.

6.4. Cuando el área de calidad no pueda generar el seguimiento y/o cierre a las solicitudes y quejas, será responsabilidad del líder de proceso, el área comercial o el Director General la ejecución de esta actividad, siempre que no estén involucrados en las actividades que originaron la queja.

7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS

7.1. RESPONSABILIDADES

Ver [MANUAL DE FUNCIONES \(RH-M-01\)](#) de los cargos a los que hace referencia este procedimiento.

7.2. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

En Pinzuar, la comunicación con el cliente se divide en tres categorías generales:

- Comunicación general de la organización con clientes existentes o potenciales, por ejemplo, anuncios publicitarios o información de mercadeo.
- Información específica relacionada con solicitudes de información, ofertas, requisitos o pedidos del cliente, consultas, contratos y modificaciones de estos.
- Comunicación como respuesta a la retroalimentación de solicitudes, quejas del cliente y encuestas de satisfacción, según los lineamientos de este procedimiento.

7.3. GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS

7.3.1. Recepción

La recepción de solicitudes y quejas puede ser realizada por cualquier colaborador de Pinzuar, su responsabilidad es notificar en caso de que no tenga permisos o recursos para realizar registro o gestión de esta.

La recepción y tratamiento de los requerimientos de los clientes se realizará en el formato [NG-P-08-F-01 GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS](#), compartido en Google Drive y se hará a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Telefónico:**

Durante la llamada, el colaborador de Pinzuar que reciba la comunicación debe diligenciar el formato [NG-P-08-F-01](#), en el que relacionará completamente los datos allí solicitados, asegurándose que la información ingresada es suficiente para iniciar la gestión del caso.

Cuando el cliente no sea preciso en su solicitud, es importante formular preguntas claves enfocadas en obtener los datos requeridos en el formato [NG-P-08-F-01](#), con el fin de aclarar la petición.

- **Comunicación escrita:**

Este canal incluye las comunicaciones recibidas en los diferentes correos electrónicos de la compañía y los documentos físicos que llegan a las instalaciones de la empresa.

- **Correo electrónico:**

Todas las solicitudes recibidas por este medio deben ser incluidas en el formato [NG-P-08-F-01](#) por la persona que recibió el correo. Si la información contenida no está completa, debe establecer comunicación con el cliente para diligenciar de manera inmediata el formato mencionado.

- **Correspondencia:**

El área comercial es la encargada de ingresar en el formato [NG-P-08-F-01](#) las comunicaciones recibidas por correspondencia. Si la información contenida en el documento no está completa, debe establecer comunicación con el cliente para diligenciar de manera inmediata el formato mencionado.

- **Comunicación presencial oral:**

Durante los servicios en sitio, el cliente puede manifestarle al técnico de mantenimiento o de calibración alguna inquietud relacionada con los servicios que le ha prestado la compañía; y este a su vez debe comunicar, en un tiempo no superior a 1 día hábil, dicha información al área de calidad, comercial o técnica, que se encargará de llenar el formato [NG-P-08-F-01](#), para atender el requerimiento del cliente.

- **Página web:**

Las solicitudes que el cliente hace por medio de la página web son remitidas al correo calidadpinzuar@gmail.com y verificadas por el área de calidad, la cual es la encargada de incluir cada solicitud al formato [NG-P-08-F-01](#).

La tipificación del requerimiento (tratamiento inicial) se realizará de acuerdo con lo expuesto por el cliente y los establecido en la [sección 4](#) de este documento.

Cuando el receptor del requerimiento sea un técnico de mantenimiento, un técnico de calibración o un colaborador que no tenga acceso al cuadro [GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS NG-P-08-F-01](#), deberá informar a un comercial, al área de calidad o técnica para que desde esa área se dé acuse de recibo al cliente por medio de correo electrónico informando el número de consecutivo con el cuál se gestionará, con copia al área de Calidad y al responsable del proceso que atenderá el requerimiento. Esta notificación se debe hacer en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores a su recepción.

El consecutivo que se relaciona en el acuse de recibo es el número único con el cual se identifica la solicitud o queja. Corresponde al año en que

se genera la solicitud/queja más 3 dígitos.

Ejemplo: Para el año 2021, el primer requerimiento que se registre tendría el consecutivo 2021001.

El texto que debe contener el acuso de recibo es:

“Damos acuso de recibo a su solicitud con consecutivo (año)XXX, la cual será tramitada y remitida al área encargada para dar gestión a la misma

Nota: Los avances y/o respuesta a su solicitud serán enviados a este mismo correo previa autorización de su parte. De no recibir su autorización, se remitirá la información al correo registrado en el formato Solicitud de información cliente”.

O redacción equivalente que contenga la misma información.

7.3.2. Tratamiento

7.3.2.1. Investigación de la situación presentada

El responsable del proceso al que corresponde el requerimiento o la persona asignada por él identificará la(s) actividad(es) que originaron la solicitud/queja. Una vez identificadas estas actividades, se registrará en el formato de [GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS](#) si el requerimiento es procedente o no y se detallarán las actividades junto con las conclusiones (acciones enfocadas a evitar la repetición del requerimiento no solo para el cliente que la reporta sino para cualquier cliente). Se considerará que una solicitud/queja es procedente cuando en la investigación se identifica que esta se generó por un error u omisión de Pinzuar.

7.3.2.2. Recolección de evidencias

En esta fase, se relacionarán tanto los documentos (tipo y consecutivo) que soportan la investigación realizada como las observaciones de cada uno, indicando el error o diferencia evidenciada.

7.3.2.3. Gestión

Cada vez que se ejecuten las actividades que dan solución al requerimiento, el responsable de la actividad registrará la gestión realizada relacionando también los documentos que permiten evidenciar dicha gestión, por ejemplo, el nuevo número de certificado emitido, alguna comunicación que haya realizado al cliente para aclarar dudas, etc. y la fecha en que realizó la gestión.

El área de calidad junto con el líder del proceso al que pertenece el requerimiento verificará si la situación presentada amerita la apertura de acción correctiva y registrará su consecutivo, se asignará al responsable de la documentación de la acción de acuerdo con lo establecido en el procedimiento [NG-P-05 ACCIONES CORRECTIVAS](#). De igual forma, se determinará si requiere un trabajo no conforme (para el laboratorio) y se asignará el consecutivo correspondiente, según aplique.

7.3.3. Seguimiento y cierre

7.3.3.1. Seguimiento

El área de calidad realizará seguimiento para verificar la ejecución de las actividades dentro de los tiempos establecidos y la comunicación al cliente de la información o documentos requeridos, esto quedará registrado en el formato [NG-P-08-F-01](#), indicando la fecha en que se realiza el seguimiento y un comentario sobre la evidencia de la ejecución y el estado del requerimiento.

Cuando evidencie demoras en el proceso reportará a las áreas involucradas con el fin de determinar la causa y comunicar al cliente oportunamente si se requiere ampliar el tiempo para dar respuesta a su requerimiento. Esta notificación será realizada por el responsable de la actividad, el líder de proceso o el área de calidad, dejando evidencia de esta comunicación.

La solución a las solicitudes originadas por servicios de calibración es de ocho (8) días hábiles y de quince (15) días hábiles cuando se deba a venta de productos o servicios de mantenimiento. Las quejas no deben superar los quince (15) días hábiles de respuesta, excepto que por la naturaleza de la queja se disponga otra condición que debe ser informada oportunamente al cliente. Los tiempos de respuesta se cuentan a partir del día hábil siguiente a su recepción.

7.3.3.2. Cierre

El área de calidad se encargará de cerrar la solicitud o queja cuando se evidencie el cumplimiento de todas las actividades verificando con el cliente la solución a su requerimiento y siempre que sea posible comunicándole el cierre de esta por medio de correo electrónico. Para el Laboratorio de Metrología, también se debe verificar que se encuentre documentado el respectivo trabajo no conforme (TNC), de acuerdo con los lineamientos del procedimiento [TRABAJO NO CONFORME LM-PA-04](#).

Esta información se actualizará en el formato [NG-P-08-F-01 GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS](#).

El cierre de las solicitudes y quejas puede hacerse por vía telefónica o por medio de correo electrónico bajo las siguientes condiciones:

- a. Cuando no sea posible contactar al cliente por medio telefónico después de 3 intentos de comunicación en días diferentes, se emitirá una notificación al correo electrónico registrado en el formato de [GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS](#), u otro que haya sido autorizado de forma escrita por el cliente, requiriendo la confirmación de la solución al requerimiento presentado. Si después de tres (3) días hábiles tampoco hay respuesta por este canal y no hay evidencia de reportes posteriores sobre la misma situación, se dará por finalizado el requerimiento.
- b. Si la gestión de cierre se inicia con correo electrónico, se debe garantizar que, si al tercer día hábil no hay respuesta por parte del cliente, se realizará un (1) intento de comunicación el día hábil siguiente. Si tampoco hay respuesta por este canal y no hay evidencia de reportes posteriores sobre la misma situación, se dará por finalizado el requerimiento.

Cuando una solicitud no se ha finalizado y el cliente manifiesta que por el incumplimiento en tiempos de respuesta o cualquier otra condición sea tratada como queja, se mantendrá el mismo consecutivo, y se tipificará como queja en el campo Tratamiento final.

7.4. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

7.4.1. Con el fin de conocer las necesidades y el grado de satisfacción del cliente con respecto a la calidad de los productos y servicios prestados, se realizan encuestas cuyos resultados se utilizan como información para la revisión del sistema de calidad por parte de la Alta Dirección.

7.4.2. Para cada servicio de mantenimiento en sitio, el técnico entregará al cliente la [EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO NG-P-08-F-05](#) con el fin de obtener la calificación y retroalimentación en aspectos relacionados con criterios técnicos y del área comercial acerca del servicio prestado.

7.4.3. La dirección y/o coordinación comercial, realizará cada año la [ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE NG-P-08-F-03](#). El porcentaje por encuestar es del 60% de los clientes activos a los que se facturaron en el periodo a evaluar, en forma aleatoria. Esta evaluación se llevará a cabo teniendo en cuenta la información reportada por los clientes en el formato [NG-P-08-F-05](#).

7.4.4. Anualmente la coordinación comercial se encargará de tabular y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y con el apoyo de los líderes del proceso o área tomará acciones correctivas de ser necesario.

7.4.5. Los resultados de las encuestas serán comunicados mediante un informe que será enviado al área de Calidad.

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1. CATEGORIZACIÓN DE LAS QUEJAS

Se tomarán como quejas las siguientes:

- Insatisfacción o no conformidad con respecto a la atención de cualquier colaborador de Pinzuar
- Incumplimiento de condiciones comerciales pactadas
- Solicitudes del cliente que no se satisfacen y terminan generándole no conformidad
- Cuando el cliente manifiesta explícitamente que quiere interponer una queja
- Tres veces garantía sobre un equipo por el mismo motivo
- Daños en los equipos de los clientes durante la calibración, mantenimiento o despacho

Adicional a estos criterios, para el laboratorio de metrología también se considerará como queja:

- Datos que afecten los resultados con respecto a la calibración, por ejemplo, la estimación de incertidumbre incoherente.

8.2. CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS

La desatención de las quejas o el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, constituyen causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Se comunicará en todo momento al cliente los informes del progreso y tratamiento de la queja, siempre que sea posible hacerlo. Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades que generaron la queja.

8.3. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CALIBRACIÓN

Conforme a las condiciones establecidas por parte de los laboratorios de metrología de Pinzuar, en cuanto a la confidencialidad que se debe mantener y los objetivos de las visitas, se le permite al cliente el acceso a las áreas correspondientes para presenciar las calibraciones de sus equipos con el fin de resolver cualquier duda sobre los procedimientos o métodos de calibración.

En cualquier caso, en relación con las visitas de personal externo a Pinzuar y con el fin de asegurar la información de los procesos de calibración, se debe garantizar la confidencialidad relacionada con los trabajos realizados para otros clientes, por lo que se deberá cumplir lo establecido en el procedimiento [LM-PA-05 CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA](#).

Para garantizar la seguridad y tener control del personal externo a las actividades del laboratorio que ingresa a los Laboratorios, se establecen criterios definidos en el procedimiento [LM-PT-01 INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES](#).

8.4. LINEAMIENTOS PARA INGRESO A INSTALACIONES DEL CLIENTE

Cuando se requiera que las actividades de calibración en sitio, en instalaciones del cliente o espacios donde se ubiquen los equipos, sean acompañadas por auditores o expertos técnicos (que desarrollen actividades de auditoría interna o evaluaciones de las entidades que otorgan reconocimiento), se procederá a solicitar al cliente autorización de ingreso del personal (por escrito) y con su confirmación será posible realizar la actividad. Pinzuar asegurará que hayan establecidos acuerdos de confidencialidad con el personal que acompañará las actividades de calibración que se realicen fuera de las instalaciones de organización cumpliendo lo establecido en el procedimiento [LM-PA-05 CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA](#).

8.5. REPORTE DE SOLICITUDES O QUEJAS

Para facilitar el reporte de los requerimientos de los clientes, se les remite vía correo electrónico el formato [SOLICITUD DE GARANTÍA NG-P-08-F-04](#), en el que se establece la información mínima requerida para tramitar y dar solución a cada requerimiento. Adicional, para cada servicio prestado en las instalaciones del cliente, se entrega al técnico de mantenimiento una copia del formato.

9. REGISTROS

9.1. [NG-P-08-F-01 GESTIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS](#)

9.2. [NG-P-08-F-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE](#)

9.3. [NG-P-08-F-04 SOLICITUD DE GARANTÍA](#)

9.4. [NG-P-08-F-05 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO](#)

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS

10.1. [NG-P-08-A-01 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE QUEJAS](#)

10.2. [NG-P-05 ACCIONES CORRECTIVAS](#)

10.3. [LM-PA-04 TRABAJO NO CONFORME](#)

10.4. Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración, ISO IEC 17025 última versión vigente

10.5. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, ISO 9001 última versión vigente

10.6. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, ISO 9000 última versión vigente

10.7. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario Y Principios Generales, ISO IEC 17000

11. CONTROL DE CAMBIOS

Sección	Cambio Realizado	Revisión no.	Válido desde
5.2.	Se incluye descripción de etapas del documento: Se incluye flujograma del procedimiento, responsables, actividades y Documentos asociados	1	2015-08-10
5.2.1.	Se incluye la política de quejas y se modifican las Condiciones para la atención y tratamiento de quejas	1	2015-08-10
9	Se incluye control de cambios del documento	1	2015-08-10
Encabezado	Se modifica la persona quien elabora el procedimiento.	2	2017-06-30
4	Se agrega una nota que reemplaza las definiciones existentes en el procedimiento	2	2017-06-30
5	Se agrega la nota de condiciones generales, se modifica el numeral, se agrega la política y el tiempo de respuesta de la queja.	2	2017-06-30
6	Se agrega las condiciones especiales para cuando se recibe una queja	2	2017-06-30
7	-Se organiza el diagrama de flujo del procedimiento -Se agrega una nota que reemplaza las funciones existentes en el procedimiento. -En el cuadro de descripción de etapas se modificó el tiempo de respuesta para queja	2	2017-06-30
Encabezado	Actualización de responsable de elaboración del procedimiento	3	2019-01-28
6.2	Se hace referencia a la caracterización del proceso, identificando de manera clara las entradas, clientes, actividades, las salidas y clientes del proceso	3	2019-01-28
7.2	En la descripción de etapas, se elimina el diagrama de flujo y se hace referencia al procedimiento LM-PA-06 Servicio al cliente en dónde se ha tipificado el factor para determinar si es una solicitud es una queja y se definen la recepción, investigación de la queja, gestión, tratamiento de la queja y seguimiento de acciones para solucionar la queja	3	2019-01-28
8.1	Categorización de las quejas del laboratorio, realizando una descripción de cada una de ellas	3	2019-01-28
8.2	Descripción de las comunicaciones que se realizan durante la investigación y el tratamiento de las quejas	3	2019-01-28
7.3.2.1	Se modifica la referencia al procedimiento Servicio al cliente laboratorio de metrología	4	2019-03-12
4	Se incluye la definición interna de Queja	5	2020-09-01
5	Se incluye condición general relacionada con la definición de días hábiles	5	2020-09-01
6	Se incluyen condiciones especiales relacionadas con el almacenamiento de los soportes de las quejas y la responsabilidad del seguimiento y cierre	5	2020-09-01
7.2	Se hace referencia a los procedimientos de Servicio al cliente para la recepción de quejas	5	2020-09-01
7.3.1	Se describe el paso a paso para la documentación de la queja y la revisión de los documentos que la soportan	5	2020-09-01
7.3.2	Se detallan las actividades y responsables para la identificación de las causas por la cuales se genera la queja	5	2020-09-01
7.3.3	Se hace mención a la necesidad de generar un trabajo no conforme o producto no conforme como parte del tratamiento de la queja	5	2020-09-01
7.3.4	Se aclara la importancia de notificar al cliente cualquier retraso que afecte el tiempo para dar solución a la queja	5	2020-09-01
7.3.5	Se establecen los criterios para dar cierre a las quejas	5	2020-09-01
8.1	Se actualizan las causas que se tratan como queja	5	2020-09-01
9	Se incluye como registro el formato de Atención a solicitudes tanto de planta como del laboratorio	5	2020-09-01
10	Se incluye como documento asociado el procedimiento VT-P-02	5	2020-09-01
7.4.4	Se indica que, como una de las condiciones para dar cierre a la queja, el laboratorio debe tener documentado el trabajo no conforme	6	2020-12-22

10	Se incluye el procedimiento Trabajo no conforme como documento asociado	6	2020-12-22
Encabezado	Se modifica el cargo responsable de la elaboración del documento	7	2021-03-01
2	Se actualiza el alcance del procedimiento, incluyendo la gestión de las solicitudes y las actividades de comunicación con el cliente	7	2021-03-01
4	Se incluye la definición interna de Solicitud	7	2021-03-01
5	Se incluyen condiciones generales relacionadas con la modificación de los certificados y etiquetas de calibración y el uso del guion de acuso de recibo	7	2021-03-01
7.2 a 7.4	Se actualiza la descripción de las actividades para el reporte, tratamiento, seguimiento y cierre de las solicitudes y quejas	7	2021-03-01
8.3 a 8.5	Se crean las secciones para hacer especificaciones relacionadas con la confidencialidad y seguridad de las actividades de calibración, el ingreso a las instalaciones del cliente y reporte de requerimientos.	7	2021-03-01
9	Se actualiza el nombre del formato NG-P-08-F-01 y se incluyen los formatos de encuesta de satisfacción, solicitud de garantía y evaluación del servicio	7	2021-03-01