

1. OBJETIVO

Describir la metodología que se debe realizar para recibir, documentar, analizar, investigar y dar soluciones a las quejas presentadas por los clientes o usuarios. Además de garantizar la imparcialidad y transparencia en la prestación del servicio de calibración.

2. ALCANCE

Aplica para EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS.

3. RESPONSABLE

El Coordinador de Calidad es el responsable de la implementación y continuo seguimiento del proceso de gestión de quejas.

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

EVIDENCIA: Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.

IMPARCIALIDAD: Presencia de objetividad.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de una insatisfacción presentada por una persona u organización a EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA, relacionada con las actividades o resultados, para la que se espera una respuesta.

SUGERENCIA: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Validez de las quejas

Para que las quejas sean consideradas como válidas, deben estar relacionadas con temas o actividades que correspondan a la autoridad de EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS incluyendo, pero no limitándose a: juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los plazos establecidos, conflicto de intereses, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

Confidencialidad de las quejas

La privacidad e identidad del reclamante son protegidos tanto como es posible; sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona o entidad que presenta el reclamo puede ser revelado durante la investigación de la queja. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el reclamante renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

Accesibilidad

EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS a través de su representante del sistema de gestión, se asegura de que el procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas es accesible y conocido por todas las partes involucradas en el proceso.

Imparcialidad y equidad

El procedimiento mediante el cual se resuelve las quejas garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando estas hacen referencia a una persona en particular y no a una decisión o servicio proporcionado por EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS. Por lo tanto, los esfuerzos para la solución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja y nunca a señalar culpables.

La investigación en la solución de la queja se realiza teniendo en cuenta todas las partes involucradas, las cuales serán tratadas con objetividad, lo cual implica que:

- Son informadas de manera oportuna y completa sobre la queja o reclamo sobre su desempeño o situación profesional.
- Tienen derecho a replicar las imputaciones de las cuales son objeto.
- Son informadas del proceso, del avance del proceso, la solución y conclusiones sobre la queja o reclamo.

6. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS

Durante el desarrollo de los procesos de quejas, EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de quejas. A continuación, se describen las etapas para el tratamiento de éstas y en el anexo 1 se muestra el esquema del proceso de tratamiento de quejas:

Recepción

Las quejas pueden ser recibidas por cualquier funcionario de EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS, por medio escrito (carta, e-mail o personalmente). En adición, en el sitio web de EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS (www.eyarlaboratorio.com), se pone a disposición del público el presente procedimiento y un apartado donde pueden expresar sus opiniones e inconformidades sobre el servicio prestado o situaciones irregulares presentadas con los funcionarios de EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS

El Coordinador de calidad debe analizar si la inconformidad es realmente una queja, y si se relaciona con las actividades de calibración de las cuales EYAR LABORATORIO DE METROLOGIA SAS es responsable. Posteriormente, debe dar acuse de recibo al cliente, por medio escrito.

Si la queja es relacionada con las actividades de calibración, el Coordinador de calidad debe darle el tratamiento correspondiente, de acuerdo con los apartados "Tratamiento a la inconformidad" e "Información a la respuesta de la queja". En caso de no serlo, se le da un tratamiento interno a la situación. Si el Coordinador de calidad está involucrado en la queja, el Gerente debe designar a un funcionario que no presente conflicto de interés para dar tratamiento a la queja.

El laboratorio está en la obligación de presentar todos los documentos relacionados; recibidos o producidos por las calibraciones, ya sea durante la vigencia de la acreditación, o fuera de ella, en producto de una actividad relacionada con una investigación, la cual puede ser realizada por el ente de acreditación o una autoridad legal.

Tratamiento

El Coordinador de calidad o quien se designe, debe:

- Realizar el reporte de la queja en **CA-F04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO**.

- Reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la queja.
- Analizar las causas y generar un plan de acción, siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento *CA-P04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO*. De ser necesario, debe convocar al personal interno relacionado con la situación.

Nota: El Coordinador de calidad o quien se designe, es el responsable de proponer la decisión que resuelva la queja, y el Gerente es quien la revisa y aprueba.

Se debe verificar que no existe conflicto de interés con las personas relacionadas con la revisión y aprobación de la queja, teniendo en cuenta sus inhabilidades. Si el Gerente presenta conflictos de interés, se acudirá al otro personal, tal como el representante legal, para la revisión y aprobación de la queja.

El Coordinador de calidad debe realizar seguimiento a las acciones emprendidas para resolverlas, a través del **CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO**.

En caso de ser necesario, se debe actualizar la matriz de identificación de riesgos a la imparcialidad y confidencialidad.

7. RESPUESTA Y CIERRE DE QUEJAS

Informar al cliente sobre la solución a su queja, notificándole sobre el cierre del proceso de reclamación, empleando un e-mail.

Realizar la verificación de la eficacia de las acciones emprendidas y registrar el cierre en **CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO**.

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión modificada	Cambios realizados

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Jaime Londoño Zapata	Laura Rodríguez	Francisco Rodríguez Castellanos
Cargo:	C. de Calidad	Director Técnico	Gerente
Fecha:	2024-11-24	2024-11-25	2024-11-26

ANEXO 1: ESQUEMA DEL PROCESO

