DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO

1. OBJETIVO:

El propósito de este procedimiento es establecer los pasos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes que adquieren los productos o servicios brindados por Set y Gad y el Laboratorio de Metrología de Set y Gad S.A.S.; así como establecer la política para el manejo y solución de las Quejas o reclamos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde el momento en que se recibe la comunicación del cliente expresando una queja, reclamo o sugerencia hasta el cierre del tratamiento de la queja.
El proceso de quejas se puede encontrar en el Mapa de Procesos de la empresa.

3. RESPONSABLES:

Es responsabilidad de la Gerencia y la Dirección de Calidad vigilar que las áreas involucradas en la aplicación de este procedimiento lo sigan y mantengan. En general todo el personal de la empresa es responsable de notificar por los medios establecidos sobre cualquier información que sugiera una queja, reclamo o sugerencia y de seguir este procedimiento.

Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.

El laboratorio debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

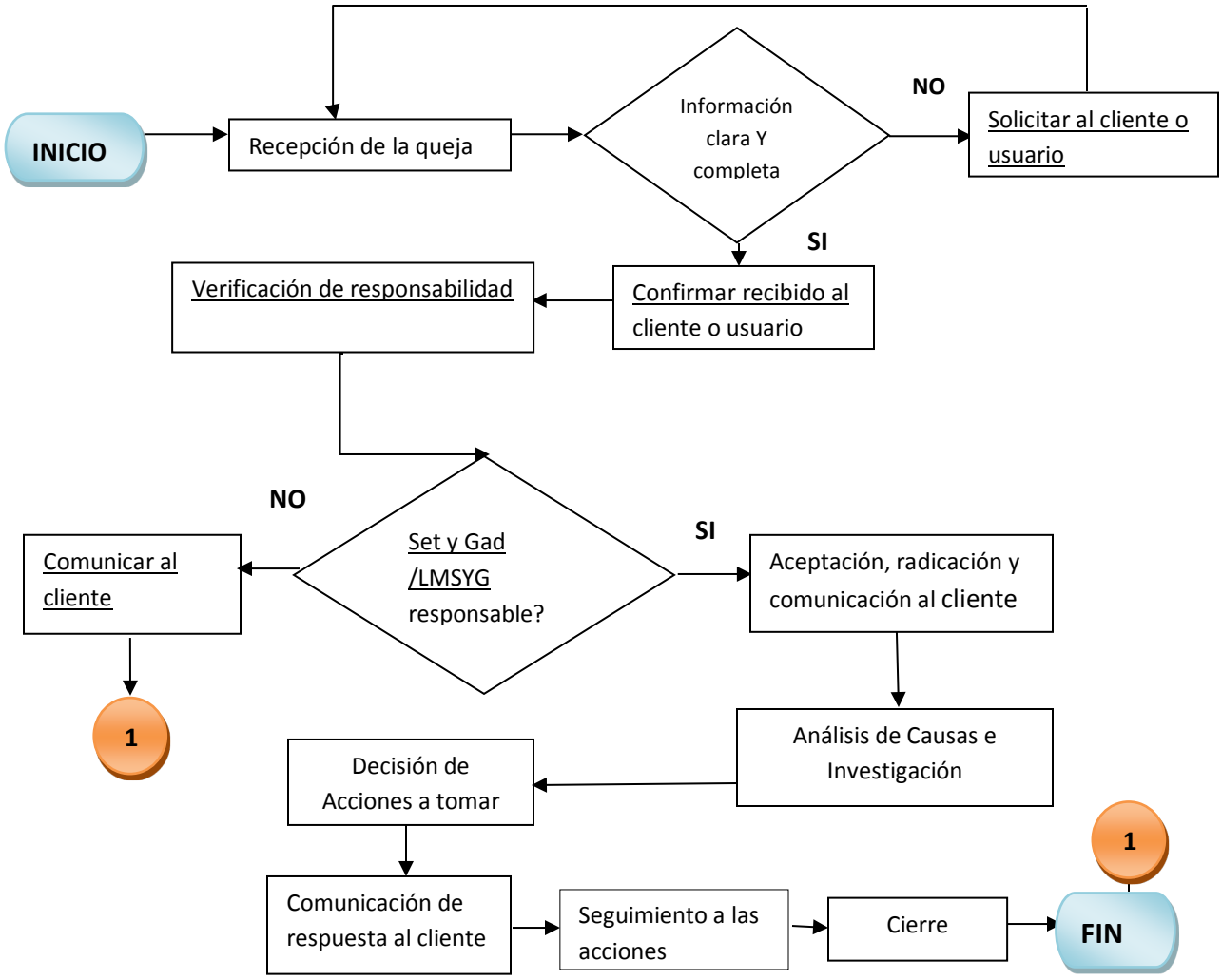
4. DEFINICIONES:

- **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos o servicios.
- **Sugerencia:** Insinuación o crítica constructiva de un cliente para el mejoramiento en la atención y el servicio prestado o a prestar.
- **Felicitación:** manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los productos o servicios ofrecidos.
- **SQR:** abreviatura de las palabras sugerencias, quejas o reclamos.
- **LMSYG:** abreviaturas de Laboratorio de metrología de Set y Gad.

5. **DIAGRAMA DE FLUJO:** Ver página 2.

Este documento es para uso exclusivo de Set y Gad S.A.S.
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN EL SERVIDOR, CARPETA SGC SET & GAD S.A.S.

DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO



6. POLITICA

Set y Gad y su Laboratorio de Metrología está comprometido con la Satisfaccion de sus clientes y para esto dispone de personal para brindar un excelente servcio al cliente y para atender sus peticiones, quejas o reclamos y para dar una solucion oportuna según sus necesidades.

La atencion al cliente debe ser eficaz y la respuesta a su SQR no debe superar los 5 días hábiles después de haber validado la queja o reclamación.

El LMSYG dispone de medios de comunicación para conocer y atender las SQR, como el correo quejasyreclamos@setgad.com, página web www.setgad.com y línea telefónica 7559277.

Todo el personal de Set y Gad y del Laboratorio de Metrología debe comunicar a La Dirección de Calidad o la persona que ella delegue una queja, sugerencia o reclamo que haya sido informada por un cliente para ser registrada en el formato R-CAL-008.

DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO

7. PROCEDIMIENTO:

7.1. Recepción de la comunicación del cliente: se han establecido los siguientes medios para la recepción de las quejas, reclamos o sugerencias:

*** Físico:** Por medio del Formato de radicación de Quejas y Reclamos R-CAL-008, el cual se encuentra disponible en el Sistema de Gestión de Calidad, en modo impresión. O se pude solicitar el formato impreso a la Dirección de calidad.

*** Electrónico:** se dispone de un correo electrónico quejasyreclamos@setgad.com, al cual se puede enviar la SQR o acceder por medio de la página web de la empresa www.setgad.com donde el usuario encontrará en el link CONTACTO, la siguiente información:

Si el receptor recibe una SQR de manera presencial, por teléfono o al correo quejasyreclamos@setgad.com la debe registrar en el formato de radicación de quejas y reclamos R-CAL-008 y entregar a la Dirección de Calidad.
Cuando la queja o reclamo sea recibida por medio electrónico se tendrá un máximo de 2 días hábiles para confirmar recibido e inicio del trámite correspondiente a partir "hoy", y si es recibida en formato físico, en ese mismo instante la Dir. de calidad debe firmar y colocar la fecha de recibido del documento, para posteriormente en un máximo de 2 días hábiles comunicar vía e-mail la confirmación de recibido e inicio de trámite correspondiente a partir de "hoy".

7.2. Validación de la queja:

- Información completa: La Directora de calidad realiza la revisión de la información suministrada en el R-CAL-008 y si considera que es lo suficientemente completa y clara para calificarla como queja o reclamo se continúa con el punto 7.3; Adicionalmente se debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del Laboratorio de metrología de las que es responsable, para asignarlas al personal del laboratorio y tratarla.
En caso contrario, se debe contactar vía e-mail al cliente o usuario que presentó la Queja o reclamo y solicitar de nuevo un correo electrónico o carta física que indique el detalle necesario que se requiere para poder dar continuidad al trámite.
Teniendo la información clara y completa, la dirección de calidad y el personal del laboratorio o de la empresa que se designe es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.
Y se enviará un correo electrónico acusando recibido de la información completa.

DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO

7.3 Investigación de la queja:

- Verificación: la Dirección de calidad y el personal del Área que está involucrada en la queja deben reunirse para evaluar y estudiar todos los soportes correspondientes, con el fin de confirmar si efectivamente Set y Gad o su laboratorio de Metrología incumplieron o fallaron en lo referente a lo acordado con el cliente.

- Notificación: cuando el estudio de la queja dé como resultado que Set y Gad es responsable, el Área de calidad debe enviar un correo electrónico donde se le informe al cliente que la queja recibida en le fecha "xxx" se ha radicado con el número Consecutivo No. xxx, que se ha dado inicio al trámite interno correspondiente y la fecha dentro de la cual se estará dando una respuesta, -palabras más palabras menos-, ésta fecha de respuesta no debe superar los 2 días hábiles desde la fecha de envío de éste correo electrónico.

Nota: el estudio de la queja podrá durar un máximo de 3 días hábiles.

Y en caso de que el estudio demuestre que la queja no corresponde a la responsabilidad adquirida por Set y Gad o su Laboratorio de metrología, se debe enviar correo electrónico informado al cliente las razones por las cuales no se dará continuidad al proceso de quejas. Y se deben tener disponibles todos los soportes de la evaluación para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

- Aplicación del Procedimiento de acciones correctivas: Parte de la investigación es revisar el porqué se presentó la queja, es decir, realizar un análisis para detectar la causa raíz de la queja o reclamo, para lo que la dirección de calidad citará a reunión con el personal involucrado y así poder tomar decisiones basadas en el análisis de causa raíz y emitir una respuesta formal al cliente.

Nota: los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio de metrología que originaron la queja.

- Decisión sobre las acciones a tomar: la dirección de calidad debe enviar una respuesta escrita por medio de correo electrónico al cliente comunicando las acciones a tomar.

7.4 Seguimiento:

Las acciones definidas deben ser registradas en el formato de acciones correctivas R-CAL-004, para asegurar que se asigne un responsable, fecha y evidencia de la implementación, así como un responsable para el seguimiento del cumplimiento del plan de acción.

En caso de ser necesario o que el cliente solicite avances acerca de la implementación de las acciones, se debe enviar los informes del progreso para mantener al cliente informado.

7.5 Cierre:

Se debe registrar en el formato de Acciones Correctivas R-CAL-004 y en el formato de radicación de quejas R-CAL-008 la fecha de cierre del plan de acción implementado para dar respuesta y solución a la queja.

Siempre que sea posible, la dirección de calidad de Set y Gad y de su laboratorio debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la misma.

8. REGISTROS:

-Formato de radicación de Quejas y Reclamos R-CAL-008
-Formato de Acciones Correctivas y de Mejora R-CAL-004

DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO

Este documento es para uso exclusivo de Set y Gad S.A.S.
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN EL SERVIDOR, CARPETA SGC SET & GAD S.A.S.