

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página	Aprobado por: Gerente General
	P-CAL-007	6	Página 1 de 7	Aprobación: 2022-11-21

1. OBJETIVO:

El propósito de este procedimiento es establecer los pasos a seguir para recibir, evaluar, investigar y tomar decisiones acerca de las quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones de los clientes que adquieren los productos o servicios brindados por Set y Gad, el Laboratorio de Metrología de Set y Gad S.A.S.; o Set y Gad el proveedor de Ensayos de aptitud 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, sugerencia o apelación hasta el cierre del tratamiento de la queja o apelación.

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, sugerencia o apelación 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 o el PEA 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.

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.



Carrera 48 # 101 A - 69, Bogotá, Colombia



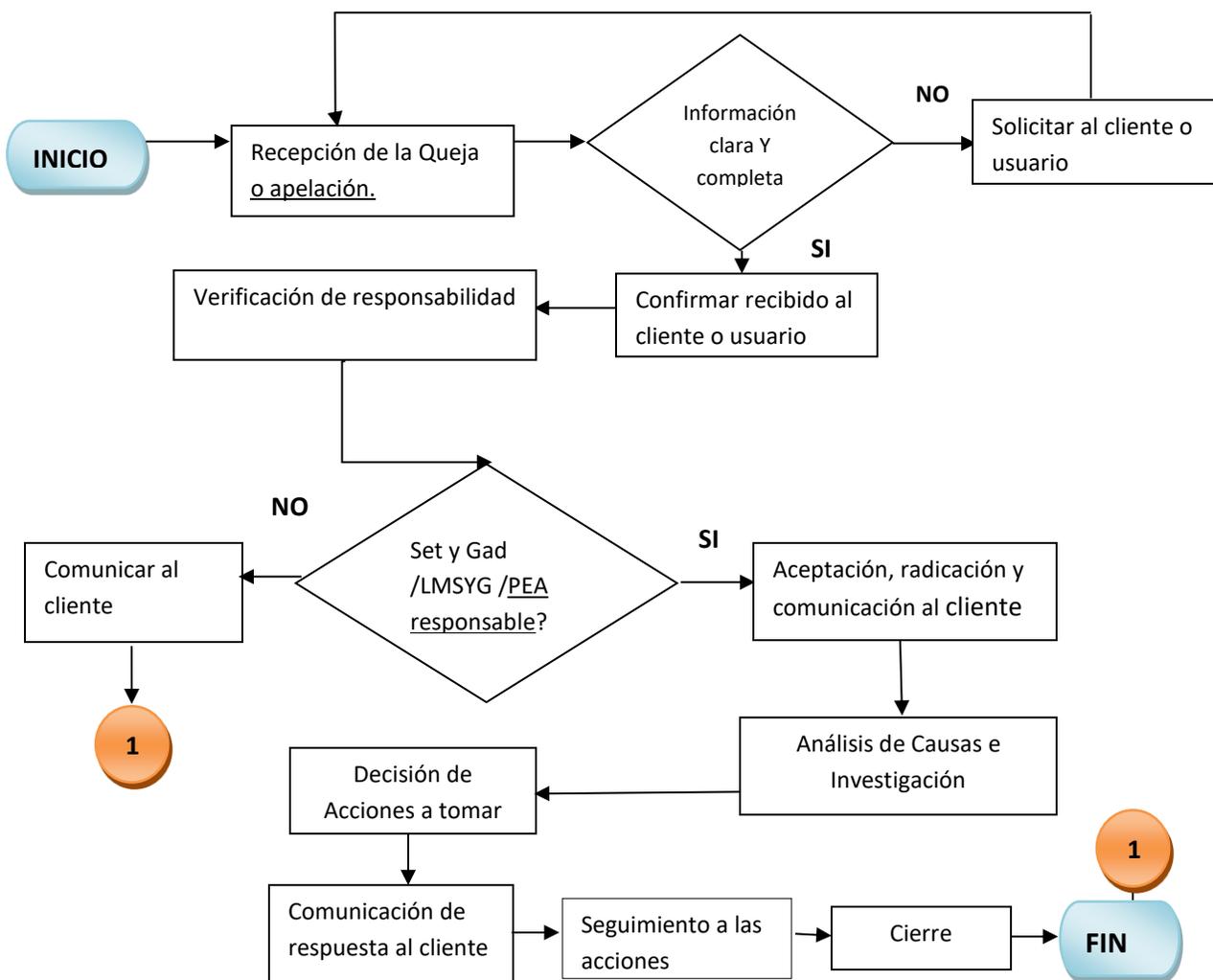
(57) 601 9156316



www.setgad.com

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **SQR:** abreviatura de las palabras sugerencias, quejas o reclamos.
- **LMSYG:** abreviaturas de Laboratorio de metrología de Set y Gad.
- **PEA:** proveedor de ensayos de aptitud.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s)
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5. DIAGRAMA DE FLUJO:



DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página	Aprobado por: Gerente General
	P-CAL-007	6	Página 3 de 7	Aprobación: 2022-11-21

6. POLÍTICA

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

La atención 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, o apelaciones como el correo quejasyreclamos@setgad.com, página web www.setgad.com y línea telefónica 601-9156316.

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

7. PROCEDIMIENTO:

Las apelaciones relacionadas con las evaluaciones de desempeño pueden tratarse como una queja.

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

* **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 electrónico. O se puede 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 apelaciones o acceder por medio de la página web de la empresa www.setgad.com donde el usuario encontrará en el link CONTACTO, con una pestaña marcada como SQR que lleva a diligenciar un formulario con la siguiente información:



Consulta General

Consulta Comercial

Consulta Técnica

SQR

Nombre*

Email de Contacto*

Teléfono de Contacto*

País*

Ciudad*

Nombre de la Empresa*

NIT*

Mensaje

Si el receptor recibe una QR o apelación 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/enviar a la Dirección de Calidad.

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.



Carrera 48 # 101 A - 69, Bogotá, Colombia



(57) 601 9156316

www.setgad.com

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página	Aprobado por: Gerente General
	P-CAL-007	6	Página 5 de 7	Aprobación: 2022-11-21

Cuando la queja, reclamo o apelación 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”.

Cuando se trate de una solicitud no se debe registrar en el formato R-CAL-008, únicamente dar respuesta al solicitante dentro de los mismos días que se deben responder las QR o apelaciones.

7.1.1 Soportes para enviar una apelación:

Los clientes del PEA que envíen una apelación con el fin de que se reconsidere la decisión que se tomó en relación con los resultados de satisfactorio o no satisfactorio del informe de desempeño deberán enviar un correo a quejasyreclamos@setgad.com con la siguiente información:

- Carta dirigida al representante legal de PEA en donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación, aportando, a su vez, las evidencias que pretenda hacer valer para su análisis y resolución. El escrito debe ser presentado dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de envío del informe de desempeño al cliente.
- La apelación tiene como objeto que el Director de PEA, el estadístico y la dirección de calidad revise la decisión tomada y registrada en el informe de desempeño, para aclararla, modificarla, revocarla o adoptar cualquier otra decisión que permita la evaluación.

7.2. Validación de la queja, reclamo o apelación:

- **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, reclamo o apelación se continúa con el punto 7.3; Adicionalmente se debe confirmar si dicha QR o apelación se relaciona con las actividades del Laboratorio de metrología o el PEA de las que es responsable, para asignarlas al personal del laboratorio o el PEA y tratarla.

En caso contrario, se debe contactar vía e-mail al cliente o usuario que presentó la QR o apelación 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, PEA o de la empresa que se designe es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la QR o apelación.

Y se enviará un correo electrónico acusando recibido de la información completa.



	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página	Aprobado por: Gerente General
	P-CAL-007	6	Página 6 de 7	Aprobación: 2022-11-21

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. O para una apelación validar si se deben reconsiderar los resultados entregados.

- **Notificación:** cuando el estudio de la QR 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 la 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.

Para una apelación deberá ser revisada, discutida en sesión y dar respuesta dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su radicación en el correo a quejasyreclamos@setgad.com.

Existen quejas que por su naturaleza, es decir de bajo impacto en las mediciones o en las actividades del laboratorio no requieren aplicar el procedimiento de acciones correctivas ni seguimiento, sino que únicamente se procede a realizar la corrección y envío de la respuesta con la solución al cliente, y notificar a las áreas involucradas o que hacen parte de la corrección. Claro está que si estas quejas según su tipo presentan recurrencia con más de 4 eventos en el mes si se deben aplicar los siguientes numerales.

Estas quejas sin embargo deben ser registradas en la matriz de quejas R-CAL-043 para llevar trazabilidad y estudiar aquellas que se presenten por el mismo motivo más de 4 veces en el mes, y aplicar el procedimiento de acciones correctivas.

Nota: algunos ejemplos pueden ser cambios en los certificados de calibración, correcciones en facturas, cambios de asesor comercial, falta de un estuche o empaque de un equipo, entre otros.

- **Aplicación del Procedimiento de acciones correctivas:** Parte de la investigación es revisar el porqué se presentó la QR o apelación, es decir, realizar un análisis para detectar la causa raíz, para



	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página	Aprobado por: Gerente General
	P-CAL-007	6	Página 7 de 7	Aprobación: 2022-11-21

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 QR o apelación deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio de metrología o del PEA que originaron la QR.

- **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.

La investigación y la decisión sobre las apelaciones no se debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

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 QR o apelación.

Siempre que sea posible, la dirección de calidad de Set y Gad, de su laboratorio o del PEA debe notificar formalmente a quien presenta la QR o apelación, 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
- Matriz de quejas R-CAL-043

