

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
		Versión: 001
	GESTION HSEQ	2024-02-05

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DERARROLLO DE ACTIVIDADES
 - 6.1. RADICADO DE QUEJA O RECLAMO
 - 6.2. EVALUACION Y VALIDACION DE LA SOLICITUD
 - 6.3. PROCESO DE INVESTIGACION INTERNA
 - 6.4. IMPLEMENTACION DE ACCIONES
 - 6.5. SEGUIMIENTO AL PROBLEMA
 - 6.6. RESPUESTA AL CLIENTE
 - 6.7. SATISFACCION DEL CLINTE
7. REGISTROS
8. ANEXOS
9. HISTORIAL DE CAMBIOS
10. CONTROL DE FIRMAS

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
	GESTION HSEQ	Versión: 001 2024-02-05

1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos a los clientes para el tratamiento de quejas o reclamos con el fin de tomar acciones correctivas o de mejoramiento oportunamente de acuerdo al Sistema de Gestión Integral de **INVERSIONES MONITOX CAPITAL S.A.S. ZOMAC**

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el proceso de atención de quejas o reclamos formulada por las partes interesadas con respecto a todas las actividades del Sistema de Gestión Integral de **INVERSIONES MONITOX CAPITAL S.A.S. ZOMAC**

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO/IEC 17025:2017 – Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración
- Norma NTC-ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dichos organismos, para la que se espera una respuesta.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Herramienta que le permite a la organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

5. RESPONSABILIDADES

En la siguiente tabla se definen las responsabilidades de los cargos involucrados en el presente procedimiento:

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
		Versión: 001
	GESTION HSEQ	2024-02-05

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
Coordinador de laboratorio	Suministrar los documentos, soportes, evidencias, para generar respuesta al cliente.
	Realizar el análisis causa raíz de quejas para su respectivo tratamiento (Cuando Corresponda).
	Análisis de encuestas de satisfacción.
	Aprobar el tratamiento de las quejas de la organización
Todo el personal	Suministrar la información necesaria para el tratamiento de los queja o reclamo de la organización
Coordinador de HSEQ	Gestionar, revisar y validar el tratamiento de las quejas presentadas en la organización.

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

6.1 RADICACION DE QUEJA O RECLAMO

Las partes interesadas pueden realizar la radicación de su queja o reclamo por medio de correo electrónico, medio escrito, manera verbal o por la página de internet de la compañía.

Correo electrónico: coordinadorlab@monitox.com.co – coordinacionhseq@monitox.com.co

Nota: cuando se realiza de manera verbal esta deberá ser diligenciada en el formato "**HSEQ-F-093. Tramite de Quejas y sugerencias**" por parte de la persona quien recibe.

6.2 EVALUACION Y VALIDACION DE LA SOLICITUD DE LA QUEJA O RECLAMO

Una vez radicada la solicitud de la queja o reclamo por parte del cliente, esta se revisará, verificará y se clasificará por parte del coordinador de laboratorio, el cual debe realizar un primer contacto con el cliente durante los siguientes tres días vigentes de radicada la solicitud donde se indagará y validará la causa de esta solicitud, para lo cual se diligenciará el formato "**HSEQ-F-093. Tramite de Quejas y Sugerencia**", si esta procede.

En los casos que la **QUEJA o SUGERENCIA** no proceda igualmente se le informará a la parte interesada del por qué no es un queja o sugerencia.

Nota: El Coordinador de laboratorio tiene la autoridad y responsabilidad de decidir si es una PQR o no.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
	GESTION HSEQ	Versión: 001 2024-02-05

6.3 PROCESO DE INVESTIGACION INTERNA

Se iniciará la respectiva recopilación de información de la causa que generó la solicitud del cliente, se dispondrá de toda la información que se tenga para tal fin en **INVERSIONES MONITOX CAPITAL S.A.S. ZOMAC**, con el propósito de gestionar una respuesta a la solicitud del cliente, cada queja o reclamo se tratará de manera equitativa, objetiva e imparcial.

Con base a la información recopilada de o las partes involucradas, se realizará una reunión, donde se llevará a cabo un análisis de la situación presentada, las posibles fallas cometidas en los procesos internos y las responsabilidades en el proceso, para dar inicio al trámite de respuesta.

6.4 IMPLEMENTACION DE ACCIONES

Se tomarán las medidas necesarias para cada situación en particular dentro de **INVERSIONES MONITOX CAPITAL S.A.S. ZOMAC** para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar, y que no generen una imagen negativa al grupo de clientes de la compañía. Estas acciones se documentarán en “**HSEQ-F-093. Tramite de Quejas y Sugerencia**” la autoridad para garantizar que se dé respuesta inmediata al cliente es por parte del encargado de HSEQ.

6.5 SEGUIMIENTO AL PROBLEMA

Por parte de las áreas involucradas se debe realizar seguimiento, a las medidas implementadas al proceso, y el área de HSEQ deberá validar que se están aplicando correctamente y han sido efectivas, para evitar que estas situaciones se presenten nuevamente.

6.6 RESPUESTA AL CLIENTE

Por parte del coordinador de laboratorio de **INVERSIONES MONITOX CAPITAL S.A.S. ZOMAC** se emitirá un comunicado en donde se dará una respuesta formal al cliente, en donde se aclara y se explica de la manera más detallada posible las medidas tomadas para solucionar la situación y evitar reiteraciones de la misma.

A continuación, se indican los tiempos estimados para el trámite de respuestas a los clientes.

Tipo de PRQS	Tiempo de Respuesta
Petición	15 días hábiles
Quejas/ Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	10 días hábiles

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
		Versión: 001
	GESTION HSEQ	2024-02-05

Para casos que requieran de un mayor tiempo en la preparación de una respuesta con especificaciones especiales, y que sea necesario tomar un tiempo superior al señalado en la tabla anterior, se le informara al cliente antes del vencimiento del tiempo indicado, esta situación y proceder lo antes posible a emitir la respectiva respuesta.

Siempre que sea posible, el laboratorio debe acusar recibo de la queja y debe facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja

Siempre que sea posible, el laboratorio debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja

6.7 SATISFACCION DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se mide mediante encuestas de satisfacción las cuales se realizan de manera semestral, se enviarán de manera aleatoria con la finalidad de conocer la percepción de los clientes diligenciando el formato **“GC-F-007. Encuesta de Satisfacción”**.

Estas encuestas serán analizadas y evaluadas por el responsable de HSEQ, con la finalidad de reconocer oportunidades de mejora con relación al servicio prestado o realizar el análisis de causas respectivo en el momento de encontrar acciones de trabajo no conforme.

Los resultados se tratarán de la siguiente manera:

Observaciones orientadas a la mejora	Se tratarán como mejoras en el SGI
Calificaciones por debajo de 3	Se tratarán como queja y se contactará al cliente para que informe el motivo
Calificaciones mayores a 3	No requieren acción

7. REGISTROS:

- HSEQ-F-093. Trámite de Quejas y Sugerencia
- GC-F-007. Encuesta de Satisfacción

8. ANEXOS:

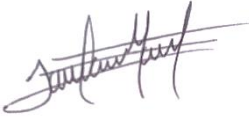
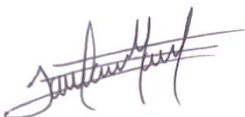
- Quejas presentadas.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	HSEQ-P-025
	GESTION HSEQ	Versión: 001 2024-02-05

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	2024-02-05	Elaboración y primera emisión del documento

10. CONTROL DE FIRMAS

Emitido Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
		
Coordinador de Proceso	Coordinador HSEQ	Gerente General