



|  |                                |               |              |
|--|--------------------------------|---------------|--------------|
| Código:<br><b>P-SC-01</b><br>Versión:<br><b>04</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b> |               |              |
|  | <b>Nombre</b>                  | <b>Cargo</b>  | <b>Fecha</b> |
| <b>Modificado:</b>                                 | Leidy Yuliana Gil Gómez        | Coord. Admón. | 2021/06/16   |
| <b>Revisado:</b>                                   | Giovanny Andrés Herrera Alzate | Director      | 2021/06/16   |
| <b>Aprobado:</b>                                   | Sergio Alberto Soto Henao      | Gerente       | 2021/06/16   |



## 1. OBJETIVO

Describir paso a paso la metodología para la atención de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente con respecto a los servicios ofrecidos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todas las quejas y reclamos de los clientes con respecto al servicio ofrecido por el **ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COLOMBIA S.A.S – CERCOMLAB S.A.S.**

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o las actividades de una persona certificada, para la que se espera una respuesta.

**3.2 Servicios:** Actividades realizadas para satisfacer diferentes necesidades de los clientes, considerando entre ellas la atención y asesoría.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Registro de quejas y reclamos

Es responsabilidad del área administrativa, principalmente del Auxiliar de servicio al cliente recibir las quejas y reclamos de los clientes y documentarlas usando el formato **F-SC-03 Quejas y Reclamos** dentro de 15 días hábiles siguientes recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. Para luego ser comunicadas al Coordinador administrativo o Coordinador de calidad con el fin de designar y brindar solución.

Todos los empleados son responsables de conocer el procedimiento de quejas y reclamos; y la primera parte del formato puede ser diligenciada por cualquiera de ellos.

### 4.2. Análisis y Solución de las quejas.

Es responsabilidad de la Coordinadora Administrativa



|                           |                                |               |              |
|---------------------------|--------------------------------|---------------|--------------|
| Código:<br><b>P-SC-01</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b> |               |              |
| Versión:<br><b>04</b>     | <b>Nombre</b>                  | <b>Cargo</b>  | <b>Fecha</b> |
| <b>Modificado:</b>        | Leidy Yuliana Gil Gómez        | Coord. Admón. | 2021/06/16   |
| <b>Revisado:</b>          | Giovanny Andrés Herrera Alzate | Director      | 2021/06/16   |
| <b>Aprobado:</b>          | Sergio Alberto Soto Henao      | Gerente       | 2021/06/16   |



- Solicitar más información al cliente sobre la no conformidad que manifiesta, en caso que se requiera y registrarla en el formato **F-MC-11 Acción de Mejora**.
- Evaluar el impacto de la queja y/o reclamo. Mirar si el Coordinador Administrativo puede darle solución a dicha queja o en caso de no llegar a un acuerdo, comunicarse con el Director sobre esta situación.
- Registrar la solución acordada en el formato **F-MC-11 Acción de Mejora**.
- Analizar si la queja o reclamo amerita acción correctiva y en caso positivo, proceder a diligenciar la acción correctiva definida en el formato predeterminado en Acción de mejora, correctiva, preventiva, para su análisis en el Comité de Calidad.

#### 4.2.1. Análisis de las causas

Es responsabilidad de Coordinador Administrativo o Coordinador de Calidad debe analizar todas las quejas de los clientes y en caso de ser necesario tomar las acciones correctivas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir.

#### 4.3 Seguimiento a la satisfacción del cliente y registros.

Es responsabilidad del Representante por la Dirección:

- Diligenciar la casilla del seguimiento a la satisfacción con la decisión tomada en el informe de no Conformidades.
- Dar respuestas a las quejas encontradas por los clientes por medio de cartas enviadas ya sea por medio electrónico (email) o por una empresa de correspondencia.

### 5. CONTROL DE REGISTROS

| Código/Nombre de Registro | Medio en que se recopila | Lugar de Archivo                   | Disposición Final | Tiempo de Retención | Autoridad de Acceso                                      |
|---------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------|---------------------|--|
| F-SC-03 Quejas y reclamos | Archivo físico           | Archivo, carpeta quejas y reclamos | 5 Años            | Eliminar Formato    | Coordinador Administrativo, Líder de procesos y Calidad, |



|                           |                                |               |              |
|---------------------------|--------------------------------|---------------|--------------|
| Código:<br><b>P-SC-01</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS</b> |               |              |
| Versión:<br><b>04</b>     | <b>Nombre</b>                  | <b>Cargo</b>  | <b>Fecha</b> |
| <b>Modificado:</b>        | Leidy Yuliana Gil Gómez        | Coord. Admón. | 2021/06/16   |
| <b>Revisado:</b>          | Giovanny Andrés Herrera Alzate | Director      | 2021/06/16   |
| <b>Aprobado:</b>          | Sergio Alberto Soto Henao      | Gerente       | 2021/06/16   |



|                   |        |                   |                                       |        |                  |  |
|-------------------|--------|-------------------|---------------------------------------|--------|------------------|--|
|                   |        |                   |                                       |        |                  | Auxiliar de Servicio al Cliente  |
| F-MC-11 de Mejora | Acción | Archivo y sistema | Archivo, Sistema Integrado de Gestión | 5 Años | Eliminar Formato | Gerente, Director, Subdirector, Coordinador Administrativo, Líder de procesos y calidad, Auxiliar de Servicio al Cliente |

## 6. ANEXOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

## 7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| Versión | Descripción del Cambio  | Fecha de Aprobación |
|---------|---|---------------------|
| 01      | Primera versión   | 21/10/2015          |
| 02      | Se agrega al procedimiento las peticiones, se cambia enunciado y se ajustan actividades | 07/11/2017          |
| 03      | Se cambia el nombre del formato de quejas y reclamos y se ajustan actividades           | 15/11/2017          |
| 04      | Se definió tiempo de respuesta de quejas y se ajustó la recepción, validación de quejas | 2021/06/16          |