

	QUEJAS	Página 1 de 5
		PDG-007
Documento Controlado	Fecha de entrada en Vigencia: 2024-10-02	Versión: 3

QUEJAS



Fecha	Versión	Identificación del Cambio
2019/11/01	1	Creación del documento
2023-10-17	2	Se modifica aclarando los mecanismos que se tienen para el tratamiento de los posibles reclamos recibidos
2024-10-02	3	Se elimina el anexo de identificación de riesgos y oportunidades, ya que, para un mejor control de los riesgos en los procesos, se crea la matriz de riesgos para el Laboratorio Bioasegurar Analítica SAS.

La información contenida en el presente documento es propiedad de **BIOASEGURAR ANALITICA SAS POR LO TANTO ES SECRETO Y CONFIDENCIAL**. Las personas que lo emplean son responsables por su seguridad y prevención del uso indebido. Debe evitarse las copias impresas, de presentarse este caso se deberá considerar como una copia "No Controlada" a menos que la misma cuente con el correspondiente sello de "Documento Controlado".

1. OBJETIVO

Describir el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones de las quejas recibidas por parte de las partes interesadas por los diferentes canales de comunicación.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y servicios ofrecidos por BIOASEGURAR ANALITICA SAS incluyendo la atención al cliente.

3. RESPONSABLE

El responsable de cada proceso debe aplicar este procedimiento cuando se presente una queja.

El Director de Calidad debe hacer seguimiento y verificación del cumplimiento de éste procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Queja:** Es la expresión de insatisfacción hecha al laboratorio, relacionado con sus servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita.
- **Reclamo:** Es la disconformidad relacionada directamente con los servicios vendidos. La reclamación no constituye una queja y lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa entre las partes interesadas y el laboratorio.
- **Partes interesadas:** Son cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio por parte del Laboratorio. Se consideran partes interesadas del laboratorio: Los clientes internos y externos, proveedores, entes reguladores y entes acreditadores.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

5.1 Recepción de la queja.

Los canales de comunicación por los cuales se reciben las quejas de las partes interesadas pueden ser: Telefónicamente, correo electrónico, fax o personalmente. Una vez recibida, de ser posible, se acusa recibo de la misma.

El funcionario que reciba la queja debe remitirla inmediatamente al Representante de calidad. Si la queja se recibe de manera verbal, personal o telefónicamente, se debe registrar en el formato **FTG-016 "Reporte y tratamiento de quejas"** con información lo más detallada posible.

La información contenida en el presente documento es propiedad de **BIOASEGURAR ANALITICA SAS POR LO TANTO ES SECRETO Y CONFIDENCIAL**. Las personas que lo emplean son responsables por su seguridad y prevención del uso indebido. Debe evitarse las copias impresas, de presentarse este caso se deberá considerar como una copia "No Controlada" a menos que la misma cuente con el correspondiente sello de "Documento Controlado".

	QUEJAS	Página 3 de 5
		PDG-007
Documento Controlado	Fecha de entrada en Vigencia: 2024-10-02	Versión: 3

5.2 Registro de la queja

El Director de calidad debe hacer el registro de las quejas en el formato **FTG-016 "Reporte y tratamiento de quejas"**, para hacer el seguimiento correspondiente, así como comunicarse con la parte interesada confirmando el recibido de la queja e informando que se analizará para dar solución en el menor tiempo posible.

5.3 Evaluación, validación e investigación de la queja

El Representante de Calidad se hará responsable de dar tratamiento a la queja, informará a todos los colaboradores involucrados para recopilar la evidencia disponible relacionada, analizar los motivos de la queja y determinar si la queja es válida o no. Si es necesario, solicitar a la parte interesada que amplíe información.

5.4 Mecanismos de la queja

Las solicitudes son analizadas por el Gerente General y el Director de calidad. Se realiza un análisis de causas por medio de lluvia de ideas con el área involucrada y se establece el plan de acción a seguir, en caso de que la acción sea de tipo administrativo como son facturación, entrega de informes, atención, etc. se debe dar respuesta antes de 4 días y las de tipo técnico en 15 días calendario.

Una vez realizada la investigación y el análisis de causas se establece si la queja requiere de una acción correctiva y/o de mejora en cuyo caso se procede con el Procedimiento **PDG-002 "Acciones Correctivas"**.

Se informa al cliente en caso de que proceda las medidas tomadas.

Para dar cierre y respuesta a la Queja, Sugerencia y/o Reclamos se envía una carta que describa el plan de acción establecido para dar solución a la misma.

En caso de que el plan de acción definido para atender la queja sea realizar nuevos análisis, el Director Técnico debe garantizar que los análisis no son repetidos por el mismo analista, estos se realizan sin generar una nueva orden de servicio, en dado caso de que el informe de resultados deba ser modificado por estos nuevos análisis se genera un Informe de Resultados nuevo. En este caso siempre se debe generar acciones correctivas.

La eficacia de las acciones correctivas para corregir estos reclamos se evalúa mediante el cumplimiento de indicadores de acciones correctivas contra quejas y reclamos, producto no conforme, auditorías internas, por ejemplo.

Analizar si la queja afecta un riesgo definido por el laboratorio o se debe incluir como un nuevo riesgo.

La información contenida en el presente documento es propiedad de **BIOASEGURAR ANALITICA SAS POR LO TANTO ES SECRETO Y CONFIDENCIAL**. Las personas que lo emplean son responsables por su seguridad y prevención del uso indebido. Debe evitarse las copias impresas, de presentarse este caso se deberá considerar como una copia "No Controlada" a menos que la misma cuente con el correspondiente sello de "Documento Controlado".

	QUEJAS	Página 4 de 5
		PDG-007
Documento Controlado	Fecha de entrada en Vigencia: 2024-10-02	Versión: 3

5.5 Tratamiento de la queja

Si se determina que la queja no es válida, se hará una comunicación escrita con las aclaraciones e información que sean pertinentes. Si se concluye que la queja es válida y está relacionada con las actividades del laboratorio, se da tratamiento de acuerdo con la naturaleza de la misma y de acuerdo a este procedimiento. El laboratorio se hace responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso que involucre el tratamiento de la queja.

Si corresponde a aspectos asociados a la atención al cliente, como: Demora en respuesta de cotizaciones, demora o falta de respuesta a cualquier solicitud del cliente, demora en entrega de resultados, fallas de comunicación, fallas en el trato dado por cualquiera de los colaboradores que tengan contacto directo con el cliente, etc.; será tratado como un reclamo y no como una queja.

Si corresponde a aspectos relacionados directamente con los requisitos de proceso o requisitos de recursos, debe ser tratado como una queja y se asignará la investigación y validación, al responsable del proceso involucrado.

En el formato **FTG-016 "Reporte y tratamiento de quejas"**, se debe dejar claro registro de la recepción, validación, investigación, decisión y acciones tomadas sobre la queja.

Una vez detectada la causa de la queja presentada, se comunica a la parte interesada por escrito informando las acciones implementadas para corrección o mejora de la situación que ocasionó la queja. En caso de no ser posible dar respuesta de manera rápida a la parte interesada, se le irá informado los avances hasta el cierre total de la misma. Las acciones tomadas se registran como un trabajo no conforme o una acción correctiva, según aplique.

La respuesta a la queja debe ser revisada y aprobada por una persona diferente a la involucrada directamente en las actividades de laboratorio que originaron la queja. La respuesta a la queja puede ser por correo electrónico o por un documento escrito.

Es responsabilidad del Representante de Calidad verificar que las actividades de seguimiento y tratamiento de la queja se hagan dentro de los tiempos acordados con la parte interesada y por los responsables asignados. Adicionalmente, debe verificar que dicha información quede registrada en el formato **FTG-016 "Reporte y tratamiento de quejas"**.

Por cada queja válida presentada se genera una acción correctiva siguiendo el procedimiento **"Acciones correctivas"**. En caso de evidenciarse algún desvío frente al procedimiento descrito, se seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento **PDG-002 "Acciones Correctivas"**. Cuando se materialice un riesgo, se debe seguir los lineamientos del procedimiento **PDG-004 "Identificación de riesgos y oportunidades"**.

La información contenida en el presente documento es propiedad de **BIOASEGURAR ANALITICA SAS POR LO TANTO ES SECRETO Y CONFIDENCIAL**. Las personas que lo emplean son responsables por su seguridad y prevención del uso indebido. Debe evitarse las copias impresas, de presentarse este caso se deberá considerar como una copia "No Controlada" a menos que la misma cuente con el correspondiente sello de "Documento Controlado".

	QUEJAS	Página 5 de 5
		PDG-007
Documento Controlado	Fecha de entrada en Vigencia: 2024-10-02	Versión: 3

6. CONTROL DE REGISTROS

ITEM	Código	Registro	Responsable de Almacenamiento	Ubicación	Tiempo de Retención	Destino Final
1	FTG-016	Reporte y tratamiento de Quejas	Director de Calidad	Magnética: Red--- Sistema de Gestión de Calidad— Gestión de Calidad- Quejas-Registros Físico: Carpeta de Registros- Biblioteca SGC	2 años	Biblioteca de Archivo

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
Javier Mauricio Peñuela C.	Carolina Alfaro	Juan Camilo Medina
Fecha: 2024-10-02	Fecha: 2024-10-02	Fecha: 2024-10-02

La información contenida en el presente documento es propiedad de **BIOASEGURAR ANALITICA SAS POR LO TANTO ES SECRETO Y CONFIDENCIAL**. Las personas que lo emplean son responsables por su seguridad y prevención del uso indebido. Debe evitarse las copias impresas, de presentarse este caso se deberá considerar como una copia "No Controlada" a menos que la misma cuente con el correspondiente sello de "Documento Controlado".