

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades que se deben realizar para la gestión de las quejas de las partes interesadas en los servicios de calibración y ensayo de medidores de la EBSA.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación para los servicios de calibración y ensayo de medidores de la EBSA.

**3. RESPONSABLE**

Coordinador de Calidad del Laboratorio

**4. DEFINICIONES**

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el cliente, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta el laboratorio.

**Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con respecto a la prestación de los servicios de calibración y ensayo.

**Quejoso:** aquel que presenta la queja.

**5. CONDICIONES GENERALES**

El laboratorio se asegura de atender, dar solución oportuna, imparcial y efectiva a las quejas presentados por los clientes con respecto al servicio prestado, dar apoyo o acompañamiento de ser necesario, y generar las acciones correctivas derivadas de las quejas cuando corresponda, de tal forma que se garantice que la situación que motivó la queja no se va a volver a presentar.

Las quejas deben ser resueltas, atendidas y contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

**6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS**

DESCRIPCIÓN	Ejec SAP	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Recepción de la queja</b></p> <p>Las quejas pueden ser presentadas por cualquier parte interesada en los servicios de calibración y ensayo, persona natural o jurídica y son recepcionadas por el auxiliar del laboratorio (oficinista), registrándola en el formato FT-LB-31. Tratamiento de quejas</p> <p>Los medios disponibles para la recepción de quejas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal: presentados en las instalaciones del laboratorio. Todos los funcionarios del laboratorio están en la obligación de recepcionar las quejas de no encontrarse el asignado permanente</li> <li>Escrito: queja presentada mediante comunicación radicada en la Empresa</li> </ul>		Auxiliar del laboratorio (oficinista)	FT-LB-31 FT-LB-48

<b>6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Ejec SAP</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<p>de Energía de Boyacá o en las instalaciones del laboratorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: quejas remitidas a las cuentas de correo electrónico institucional del Coordinador del laboratorio o cualquier otro funcionario del laboratorio.</li> <li>• Telefónico: Quejas expresadas por comunicación a las líneas telefónicas institucionales.</li> </ul> <p>En caso de que la persona que va a recepcionar la queja estuvo implicado en el desarrollo de las actividades objeto de la queja, este debe declararse impedido conforme al formato FT-LB-48 (declaración de conflictos de interés) y debe remitir la queja al coordinador de calidad del laboratorio o al coordinador del laboratorio.</p>			
<p><b>2. Acuse de recibo</b></p> <p>Una vez registrada la queja,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza mediante correo electrónico o escrita a una dirección física, el acuso de recibido de la queja al quejoso</li> <li>• Se comunica la queja al Coordinador de Calidad del Laboratorio con copia al Coordinador del laboratorio</li> </ul>		Auxiliar del laboratorio (oficinista)	Comunicación escrita o electrónica
<p><b>3. Validación de las quejas</b></p> <p>El Coordinador de calidad del laboratorio, valida si la solicitud corresponde a una queja o a otro tipo de solicitud. Si se encuentra que se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable y se ha incumplido un requisito de la parte interesada, este es identificado como una queja.</p>		Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31
<p><b>4. Toma de decisiones</b></p> <p>La toma de decisiones se realiza entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador de calidad del laboratorio</li> <li>- Coordinador del laboratorio</li> <li>- Personal del proceso de gestión</li> </ul> <p>Si corresponde a una queja, se inicia su tratamiento conforme al PR-ME-05 "Acciones correctivas y oportunidades de mejora".</p>		Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31 MR-LB-01

<b>6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Ejec SAP</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Si no corresponde a una queja, y se identifica una oportunidad de mejora se procede a su registro y seguimiento conforme a lo descrito en el Manual de Gestión del Riesgo de EBSA MA-CG-01.			
<p><b>5. Informes de progreso</b></p> <p>El Coordinador de calidad del laboratorio hace seguimiento a las acciones establecidas y emite el informe correspondiente</p> <p>Los informes de progreso se registran en el FT-LB-31</p>		Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31
<p><b>6. Comunicación de informes de progreso al quejoso</b></p> <p>El auxiliar del laboratorio (oficinista) comunica vía electrónica o telefónica los informes de progreso al quejoso, dejando registro en el FT-LB-31</p> <p>Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.</p>		Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31
<p><b>7. Cierre del tratamiento de la queja</b></p> <p>El Personal del proceso de calibración y ensayos o auditor asignado realiza el cierre al tratamiento de la queja, dejando registro en el FT-LB-31</p> <p>El cierre debe realizarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja</p> <p>Para realizar el cierre se revisa el cumplimiento de las acciones propuestas.</p>		Personal del proceso de calibración y ensayos o auditor asignado	FT-LB-31 Comunicación escrita o electrónica
<p><b>8. Comunicación del cierre de tratamiento de la queja</b></p> <p>Auxiliar del laboratorio (oficinista) comunica vía electrónica o telefónica el cierre de tratamiento de la queja al quejoso, dejando registro en el FT-LB-31</p> <p>Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron</p>		Auxiliar del laboratorio (oficinista)	FT-LB-31 Comunicación escrita o electrónica

<b>6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Ejec SAP</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
la queja			
<b>6.1. DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
N.A.			

<b>7. NORMATIVIDAD APLICABLE</b>
ISO-IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

<b>8. REGISTRO</b>
FT-LB-31. Gestión de quejas MR-LB-01 Matriz de riesgos Calibración y Ensayos Comunicación escrita o electrónica

<b>9. ANEXOS</b>
N.A.