


Fecha	Versión	Descripción de la modificación	Responsable
24/04/2012	1	Versión Inicial	Liliana Olmos Gerente General
01/03/2013	2	Cambio logo Empresa	Mauricio Peñuela Gerente Calidad
07/10/2013	3	Se cambia el modelo de aprobación del documento	Mauricio Peñuela Gerente Calidad
25/10/13	4	En el punto 6. Descripción se incluyó lo siguiente: Para dar respuesta a la Queja, Sugerencia y/o Reclamos se envía una carta que describa el plan de acción y la solución dada. En caso de que esta queja y como plan de acción se proponga realizar análisis nuevos, 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 con el mismo número de Orden de Servicio versión-2.	Liliana Olmos Gerente General
06/11/2013	5	Se establece un tiempo máximo para atención de quejas administrativas y técnicas. Se debe hacer un análisis de causas para establecer el origen de la queja y evaluar si aplica una acción correctiva. Se modifica Formato F-AG-02. Se incluye la Política de Quejas y reclamos	Liliana Olmos Gerente General
11/02/2019	6	En el ítem 6, se establece reuniones bimestrales entre el área de calidad y la gerencia, se modifica el numeral 7. Se actualizan los cargos de acuerdo con los cambios realizados.	Liliana Olmos Gerente General
06/02/2020	7	Actualización a la Norma 17025:2017, en el capítulo 6 se aclara que los análisis son realizados por un técnico diferente al de primer análisis.	Mauricio Peñuela C Gerente Calidad
17/11/2020	8	En el numeral 6, se describe la manera de reportar las quejas o reclamos, por la página web (PQR), el mecanismo como llega al Gerente de Calidad, los tiempos de respuesta. Dando cumplimiento al numeral 7.9 Quejas de la norma ISO 17015:2017.	Mauricio Peñuela C Gerente Calidad

	GESTIÓN COMERCIAL Y GERENCIAL	Código	Versión
		P-AG-02	8
	ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	Página
		17/11/2020	1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para atender las quejas, reclamos o sugerencias de mejoramiento propuestas por el personal interno y externo con el propósito de mejorar la satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la atención de la queja hasta el cierre de la misma presentada por un cliente activo y/o potencial, aplica a todas las áreas del laboratorio y para cualquier proceso.

3. RESPONSABILIDAD

El trámite de las quejas y reclamos es responsabilidad de la Gestión Comercial y Gerencial, en cooperación con el Gerente de Calidad o a quienes sea adjudicado el proceso.

4. DEFINICIONES

- Queja: Manifestación oral o escrita a través de la cual se expresa una insatisfacción respecto a la actuación de algún funcionario o en la prestación del servicio.
- Reclamo: Petición hecha cuando se considera que se ha vulnerado un derecho del afectado como consecuencia de un acto administrativo.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un cliente para mejorar el servicio de la empresa.

5. CONDICIONES GENERALES


POLITICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Es política del laboratorio y responsabilidad del Gerente de Calidad, mantener los registros de las quejas, reclamos y sugerencias provenientes de clientes internos y externos, analizar y tomar de forma oportuna las acciones de mejora pertinentes para la solución de estas. 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 a partir de la fecha en que se recibe la misma, independiente del tipo del reclamo siempre se le comunica al cliente el inicio del trámite del reclamo.

Todas las quejas, reclamos y sugerencias, se registran y enumeran en forma consecutiva que inicia el primer día hábil del año y terminan el último día hábil del año.

6. DESCRIPCIÓN

- Cualquier funcionario de BIOPOLAB, está en la capacidad de recibir la queja sea de manera verbal, telefónica o por correo electrónico; inmediatamente se deben remitir a la página web de BIOPOLAB, <https://www.biopolab.com/envianos-tu-comentario/>, donde podrán diligenciar el formato de la queja o reclamo.
- En el momento de enviarla se genera un correo que llega a calidad@biopolab.com, correo que maneja el Gerente de Calidad, quien es la persona de realizar el debido análisis de la

	GESTIÓN COMERCIAL Y GERENCIAL	Código	Versión
		P-AG-02	8
	ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	Página
		17/11/2020	2 de 2

queja redireccionarlo al área encargada, determinar si la queja procede o no y dar respuesta al cliente dentro de los tiempos determinados, todo este trámite es comunicado al Gerente General.

- 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 P-GC-03 Acciones Correctivas y de mejoramiento.
- 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 Gerente Técnico debe garantizar que los análisis no son repetidos por el mismo técnico, 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 (F-GC-09) con una análisis de causas para corregir y evitar posteriores reclamos y productos no conformes.
- La eficacia de las acciones correctivas para corregir estos reclamos se evalúa mediante un informe de acciones correctivas contra quejas y reclamos, producto no conforme, auditorías internas etc, que se realiza bimestralmente.
- Se elabora un informe general sobre las quejas, reclamos y sugerencias del mes clasificadas por su origen y se analiza si las acciones correctivas han sido efectivas.
- Se realizan reuniones bimestrales de Gestión de Calidad y Gerencial donde se incluye el análisis del informe presentado a partir del cual se evalúa la efectividad de las soluciones planteadas y se definen nuevas en caso de ser necesario. F-AG-41.

APENDICE

P-GC-03 Procedimiento Acciones Correctivas y de mejora.

ANEXOS

F-AG-02. Quejas, reclamos y sugerencias (Pagina Web – PQR)

F-GC-09. Acciones correctivas y de mejora

F-AG-41 Informe de Quejas y Reclamos

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Mauricio Peñuela C. Gerente de Calidad	Javier Muñoz T. Gerente Técnico	Liliana Olmos R. Gerente General