

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 describiendo lo relacionado con el numeral 7.9.6.	Mauricio Peñuela C Gerente Calidad
2024/08/30	9	Se modifica el numeral: "6 Descripción" dejando la dirección web en lugar del link <a href="https://www.biopolab.com/envianos-tu-comentario">https://www.biopolab.com/envianos-tu-comentario</a> ; Se incluye la definición de petición, se modifican los tiempos de respuesta para las PQR.	Angie Cerinza Gerente de Calidad

	<b>GESTIÓN COMERCIAL Y GERENCIAL</b>	Código	Versión
		P-AG-02	9
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Fecha	Página
		2024/08/27	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 Gerencia de calidad en cooperación con el Gerente general y/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.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un cliente para mejorar el servicio de la empresa.
- Petición: Solicitud formal para obtener algo, ya sea un servicio, una acción específica, o un cambio en las políticas o procedimientos. Su objetivo es solicitar algo que el remitente considera necesario o beneficioso.

## 5. CONDICIONES GENERALES

### POLITICA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:

Es política del laboratorio, y responsabilidad del Gerente de Calidad, mantener registros de las quejas, peticiones y sugerencias de clientes internos y externos, analizar y tomar oportunamente las acciones de mejora necesarias para su resolución. En caso de que la PQR sea de tipo administrativo o relacionado con trazabilidad, se debe responder en un plazo de 3 días hábiles, y entre 6 y 8 días hábiles para reprocesos o trazabilidades técnicas, a partir de la fecha de recepción. Independientemente del tipo de reclamo, siempre se informa al cliente sobre el inicio del trámite. 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 capacitado para recibir quejas de manera verbal, telefónica o por correo electrónico. Una vez recibida la queja, el funcionario debe remitir al cliente a la página web de BIOPOLAB [www.biopolab.com](http://www.biopolab.com), en la sección de Contacto y PQR, donde podrá diligenciar el formulario correspondiente a su queja, petición o sugerencia.
- ❖ Al enviar la queja a través del formulario, se genera un correo electrónico que es enviado a [calidad@biopolab.com](mailto:calidad@biopolab.com), gestionado por el Gerente de Calidad. Esta persona se encarga de

realizar el análisis correspondiente, redireccionar la queja al área encargada, determinar si la queja procede o no, y responder al cliente dentro de los plazos establecidos. Todo el proceso es comunicado al Gerente General.

- ❖ Si la PQR es de tipo administrativo o relacionada con trazabilidad, se debe proporcionar una respuesta en un plazo de 3 días hábiles. Si la queja es de naturaleza técnica y requiere un reproceso, el plazo es de 6 a 8 días hábiles, considerando el tiempo necesario para el análisis y la posible complejidad de los ensayos.
- ❖ En caso de que el plan de acción definido para atender la queja implique realizar nuevos análisis, el Gerente Técnico debe garantizar que estos no sean repetidos por el mismo técnico. Los nuevos análisis se realizan sin generar una nueva orden de servicio o número de muestra y, si se cometió un error y se deben corregir los resultados, se emite un nuevo Informe de Resultados.
- ❖ Los resultados comunicados al cliente deben ser revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja, tanto desde la parte técnica como de manera general.
- ❖ Tras la investigación y análisis de la queja, se determina si es aceptada o no. Si es aceptada, se realiza un análisis de causas y se implementan las acciones correctivas y/o de mejora correspondientes, siguiendo el Procedimiento P-GC-03 de Acciones Correctivas y de Mejoramiento. En estos casos, se deben generar acciones correctivas (F-GC-09) con un análisis de causas para corregir y evitar futuros reclamos y productos no conformes.
- ❖ Para cerrar y responder a la queja, sugerencia y/o reclamo, se envía una comunicación al cliente describiendo las acciones tomadas, si la queja fue aceptada o no, y el plan de acción implementado para su resolución.
- ❖ La eficacia de las acciones correctivas, en los casos en que la queja es aceptada, se evalúa mediante un informe de acciones correctivas contra quejas y reclamos, productos no conformes, auditorías internas, etc.
- ❖ Se elabora un informe general mensual sobre las quejas, reclamos y sugerencias, clasificadas por su origen, y se analiza la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

## 7. APENDICE

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

## 8. ANEXOS

Quejas, reclamos y sugerencias (Pagina Web – PQR)

F-GC-09. Acciones correctivas y de mejora

F-AG-43 Informe de acciones correctivas y de mejora

F-AG-41 Informe de Quejas y Reclamos

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Angie Cerinza Acosta. Gerente de Calidad	Javier Muñoz T. Gerente Técnico	Liliana Olmos R. Gerente General