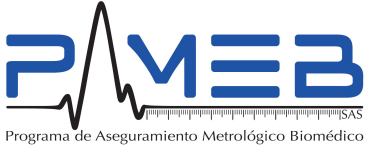


|   |   |                 |                |   |
|---|---|-----------------|----------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS</b> |                 |                | <b>Revisado por:</b><br>Dir. de Calidad   |
|   | <b>Código:</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Página:</b> | <b>Aprobado por:</b><br>Gerente Ejecutivo |
|   | P-CAL-002                                     | 1               | 1 de 5         | <b>Aprobación:</b><br>2021-08-24          |

## 1. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer los pasos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes que adquieren los productos o servicios brindados por PAMEB S.A.S. y el Laboratorio de Metrología de PAMEB S.A.S.; así como establecer la política para el manejo y solución de las quejas o reclamos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el momento en que se recibe la comunicación del cliente expresando una queja, reclamo o sugerencia hasta el cierre del tratamiento de la misma.

El proceso de quejas se puede encontrar en el "Mapa de Procesos" R-CAL-016 del sistema de Gestión de Calidad.

## 3. RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Gerencia y la Dirección de Calidad vigilar que las áreas involucradas en la aplicación de este procedimiento lo sigan y mantengan. En general todo el personal de la empresa es responsable de notificar por los medios establecidos sobre cualquier información que sugiera una queja, reclamo o sugerencia y de seguir este procedimiento.

Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.

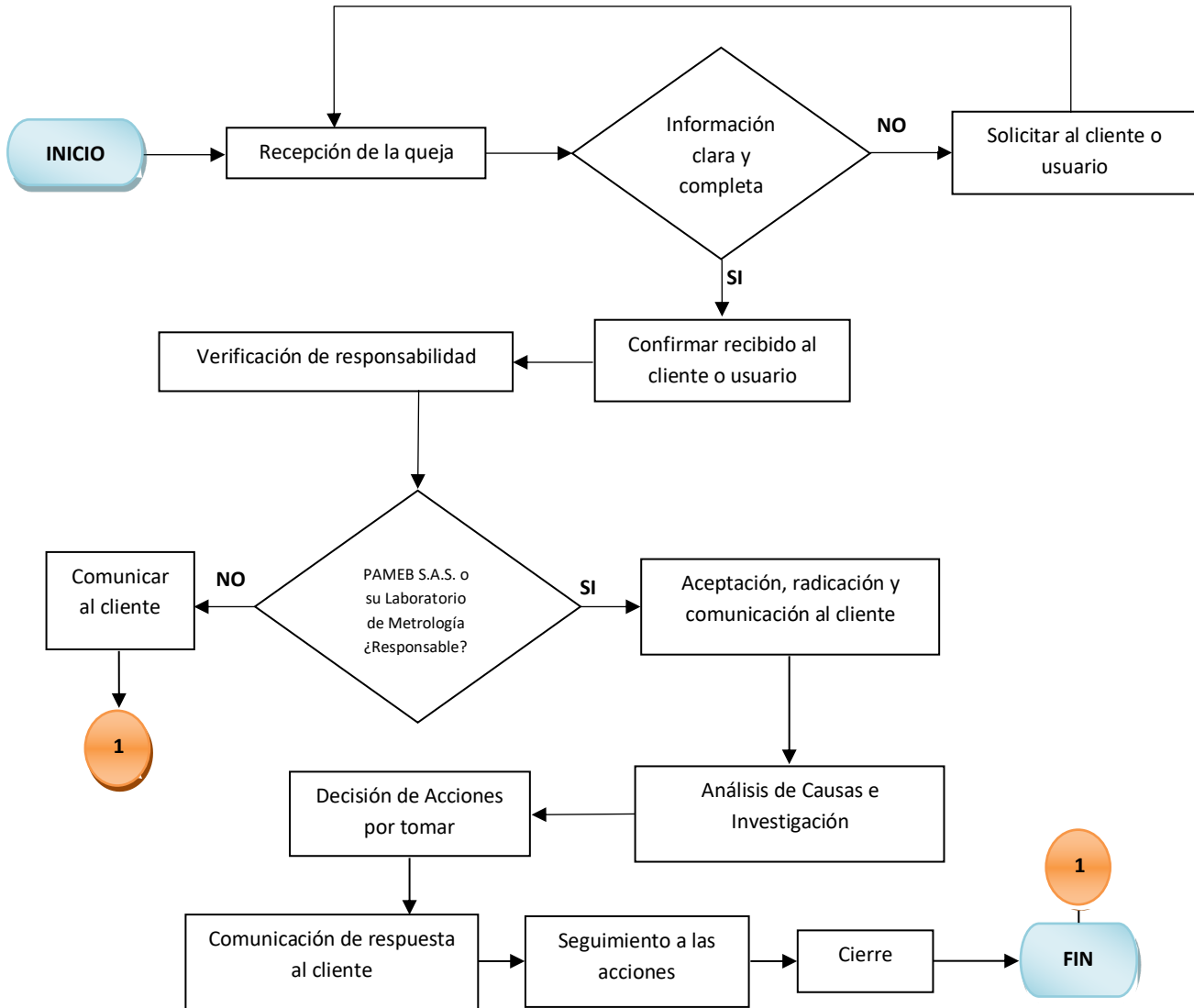
El Laboratorio debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

## 4. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese Laboratorio, para la que se espera una respuesta.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos o servicios.
- **Sugerencia:** Insinuación o crítica constructiva de un cliente para el mejoramiento en la atención y el servicio prestado o a prestar.
- **Felicitación:** Manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los productos o servicios ofrecidos.
- **SQR:** Abreviatura de las palabras sugerencias, quejas o reclamos.

|  |   |                 |                |   |
|--|---|-----------------|----------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS</b> |                 |                | <b>Revisado por:</b><br>Dir. de Calidad   |
|  | <b>Código:</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Página:</b> | <b>Aprobado por:</b><br>Gerente Ejecutivo |
|  | P-CAL-002                                     | 1               | 2 de 5         | <b>Aprobación:</b><br>2021-08-24          |

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

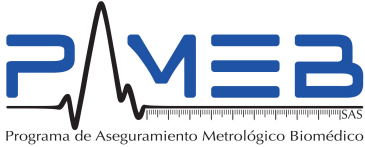


## 6. ACTIVIDADES

Las actividades nombradas a continuación describen el proceso para dar tratamiento a las quejas o reclamos de las partes interesadas.

### 6.1. Recepción de la comunicación del cliente

Se han establecido los siguientes medios para la recepción de las quejas, reclamos o sugerencias:

|   |   |                 |                |   |
|---|---|-----------------|----------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS</b> |                 |                | <b>Revisado por:</b><br>Dir. de Calidad   |
|   | <b>Código:</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Página:</b> | <b>Aprobado por:</b><br>Gerente Ejecutivo |
|   | P-CAL-002                                     | 1               | 3 de 5         | <b>Aprobación:</b><br>2021-08-24          |

- **Electrónico:** Se dispone de un correo electrónico [quejasyreclamos@pamebsas.com](mailto:quejasyreclamos@pamebsas.com), al cual se puede enviar la SQR o acceder por medio de la página web de la empresa [www.pamebsas.com](http://www.pamebsas.com) donde el usuario encontrará en el link **CONTACTO** donde se encontrarán los números de contacto.

Si el receptor recibe una SQR de manera presencial, por teléfono o al correo [quejasyreclamos@pamebsas.com](mailto:quejasyreclamos@pamebsas.com) la debe registrar en el “Formato de Radicación de Quejas y Reclamos” R-CAL-005, y entregar a la Dirección de Calidad.

Cuando la queja o reclamo sea recibida por medio electrónico se tendrá un máximo de 2 días hábiles para confirmar recibido e inicio del trámite correspondiente a partir de “hoy”, y si es recibida en formato físico, en ese mismo instante la Dirección de Calidad debe firmar y colocar la fecha de recibido del documento, para posteriormente en un máximo de 2 días hábiles comunicar vía e-mail la confirmación de recibido e inicio de trámite correspondiente a partir de “hoy”.

## 6.2. Validación de la queja o reclamo

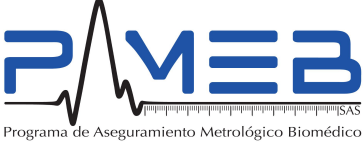
- **Información completa:** La Dirección de Calidad realiza la revisión de la información suministrada en el “Formato de Radicación de Quejas y Reclamos” R-CAL-005, y si considera que es lo suficientemente completa y clara para calificarla como queja o reclamo se continúa con el punto 6.3; adicionalmente se debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del Laboratorio de Metrología de las que es responsable, para asignarlas al personal del Laboratorio y tratarla.

En caso contrario, se debe contactar vía e-mail al cliente o usuario que presentó la queja o reclamo y solicitar de nuevo un correo electrónico o carta física que indique el detalle necesario que se requiere para poder dar continuidad al trámite.

Teniendo la información clara y completa, la Dirección de Calidad y el personal del Laboratorio o de la empresa que se designe es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja y se enviará un correo electrónico acusando recibido de la información completa.

## 6.3. Investigación de la queja o reclamo

- **Verificación:** La Dirección de calidad y el personal del área que está involucrada en la queja deben reunirse para evaluar y estudiar todos los soportes correspondientes, con el fin de confirmar si efectivamente PAMEB S.A.S. o su Laboratorio de Metrología incumplieron o fallaron en lo referente a lo acordado con el cliente.
- **Notificación:** Cuando el estudio de la queja dé como resultado que PAMEB S.A.S. es responsable, el área de Calidad debe enviar un correo electrónico donde se le informe al cliente que la queja recibida en la fecha “xxx” se ha radicado con el Número Consecutivo No. “xxx”, que se ha dado inicio al trámite interno correspondiente y la fecha dentro de la cual se estará dando

|   |   |                 |                |   |
|---|---|-----------------|----------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS</b> |                 |                | <b>Revisado por:</b><br>Dir. de Calidad   |
|   | <b>Código:</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Página:</b> | <b>Aprobado por:</b><br>Gerente Ejecutivo |
|   | P-CAL-002                                     | 1               | 4 de 5         | <b>Aprobación:</b><br>2021-08-24          |

una respuesta, -palabras más palabras menos-, esta fecha de respuesta no debe superar los 2 días hábiles desde la fecha de envío de este correo electrónico.

**Nota:** El estudio o la validación de la queja no podrá durar más de 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibe la queja.

Y en caso de que el estudio demuestre que la queja no corresponde a la responsabilidad adquirida por PAMEB S.A.S. o su Laboratorio de Metrología, se debe enviar correo electrónico informando al cliente las razones por las cuales no se dará continuidad al proceso de quejas y se deben tener disponibles todos los soportes de la evaluación para cuando lo solicite cualquier parte interesada.

- **Aplicación del “Procedimiento de acciones correctivas o de oportunidades de mejora” P-CAL-005:** Parte de la investigación es revisar por qué se presentó la queja, es decir, realizar un análisis para detectar la causa raíz de la queja o reclamo, para lo que la Dirección de Calidad citará a reunión con el personal involucrado y así poder tomar decisiones basadas en el análisis de causa raíz y emitir una respuesta formal al cliente.

**Nota:** Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del Laboratorio de Metrología que originaron la queja.

- **Decisión sobre las acciones a tomar:** La dirección de calidad debe enviar una respuesta escrita por medio de correo electrónico al cliente comunicando las acciones a tomar.

#### 6.4. Seguimiento

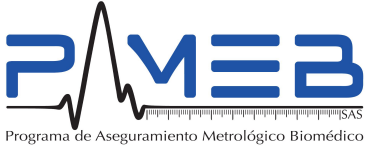
Las acciones definidas deben ser registradas en el “Formato de Acciones Correctivas o de Oportunidades de Mejora” R-CAL-002, para asegurar que se asigne un responsable, fecha y evidencia de la implementación, así como un responsable para el seguimiento del cumplimiento de las acciones correctivas.

En caso de ser necesario o que el cliente solicite avances acerca de la implementación de las acciones, se debe enviar los informes del progreso para mantener al cliente informado.

#### 6.5. Cierre

Se debe registrar en el “Formato de Acciones Correctivas o de Oportunidades de Mejora” R-CAL-002 y en el “Formato de Radicación de Quejas y Reclamos” R-CAL-005, la fecha de cierre del plan de acción implementado para dar respuesta y solución a la queja.

Siempre que sea posible, la Dirección de Calidad de PAMEB S.A.S. y de su Laboratorio de Metrología debe notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la misma.

|  |   |                 |                |   |
|--|---|-----------------|----------------|---|
|  <p>Programa de Aseguramiento Metrológico Biomédico</p> | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS</b> |                 |                | <b>Revisado por:</b><br>Dir. de Calidad   |
|  | <b>Código:</b>                                | <b>Versión:</b> | <b>Página:</b> | <b>Aprobado por:</b><br>Gerente Ejecutivo |
|  | P-CAL-002                                     | 1               | 5 de 5         | <b>Aprobación:</b><br>2021-08-24          |

## 7. REGISTROS

- Formato de Radicación de Quejas y Reclamos R-CAL-005.
- Formato de Acciones Correctivas o de Oportunidades de Mejora R-CAL-002.

## 8. BIBLIOGRAFÍA: N/A.

DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO