

Proceso	Sistema de Gestión			Código	PR -CO-03
Emisión	01 NOV 2023	Versión	01	Paginas	1 de 5
Elaboró	Dir. TH		Aprobó	Gerente	

OBJETO:

El propósito de este procedimiento es establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, Asegurando que el nivel de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos (SQR) de los clientes, sea oportuno como garantía de calidad en el servicio.

ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para los servicios No conformes Sugerencias, Quejas y Reclamos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión.

RESPONSABLE:

Dir. Proyectos, Gerencia.

DESCRIPCION:

Generalidad presentación de la Sugerencia, Queja y Reclamo

1. Identifica si recibe una Sugerencia, Queja o Reclamo
2. Si el SQR se recibió por medio de llamada telefónica, por escrito, personalmente, encuesta de satisfacción de cliente el receptor de ésta debe redactar un correo dirigido al Dir, Proyectos y Dir. Técnico, explicando la situación.
3. Si el SQR se recibió por medio de correo electrónico, el receptor deberá reenviar al Dir. Técnico, Dir, Proyectos y Gerencia, el correo electrónico recibido.
4. Si el SQR pertenece a un cliente interno, el receptor debe de redactar un correo dirigido a Gerencia explicando la situación.
5. Al momento en que el Dir. de Proyectos, Dir, Técnico o Gerencia reciba el correo con las características del SQR, debe de Registrarlo mediante diligenciamiento del formato "Control de servicio no conforme.
6. El Dir. Técnico, Dir, Proyectos junto con el responsable del SQR identificarán la causa por la cuál se generó la no conformidad del cliente y estos registrará la acción realizada en el formato "Control de servicio no conforme".
7. Si el SQR requiere la necesidad de tomar una acción preventiva o correctiva, el Dir. De proyectos, Dir. Técnico o Gerencia con la colaboración del responsable del SQR deben diligenciar el formato *Acción Correctivas, Preventiva y de Mejora según el caso.*
8. De ser necesario se debe informar al Dir. de Talento Humano o Calidad acerca de la SQR con el objetivo de generar seguimiento.
9. En el menor tiempo posible le informa al cliente la solución del problema y las medidas adoptadas al respecto. En caso de reclamos se le notifica al cliente la decisión de **Gerencia**. En caso de indemnizar se acuerda con el cliente el valor y la forma de pago (caso daños equipos, se opera con aseguradora)
10. Si la queja no esta fundamentada o no amerita la aplicación de medidas de mejoramiento, se archiva.
11. El receptor del SQR debe remitir la totalidad de la documentación que se genera de la misma al Dir. Proyectos, Gerencia, para que este la adjunte en la carpeta de quejas y reclamos y haga el seguimiento evidenciado, el cierre a conformidad del cliente y la ejecución de las acciones tomadas.
12. El Dir. de Proyectos, Gerencia informará al Comité sobre los SQR recibidos, las acciones implementadas, sus resultados y se alimentará el correspondiente indicador.

SERVICIO NO CONFORME.

1. Identificación de Producto, trabajo de ensayo o servicio no conforme.

La identificación de los productos no conformes relacionados con el sistema de gestión puede provenir de personal interno y externo (cliente o autoridad competente):

- Desvíos de las operaciones técnicas y de muestreo.
- Fallas en equipos que conduzcan a errores en la medición.
- Inexistencia de calibración de equipos.
- Incumplimiento de un requisito del cliente (interno-externo).
- Quejas de clientes

Proceso	Sistema de Gestión			Código	PR -CO-03
Emisión	01 NOV 2023	Versión	01	Paginas	2 de 5
Elaboró	Dir. TH		Aprobó	Gerente	

- Verificaciones y controles de trabajos realizados (al personal y a los equipos).
- De las auditorías internas y externas.
- Revisiones por la alta dirección.
- Las observaciones del personal.

Todos los productos no conformes identificados serán reportados en el formato Control de Servicio No conforme, posteriormente informar a la Dirección de calidad para que se realice el análisis y se implementen las acciones correspondientes.

1.1 Análisis de las causas

Luego de identificar el hallazgo, se realiza una investigación para determinar la o las causas raíz del problema. Esta investigación es documentada en el registro de *Acciones Correctiva, Preventivas y de Mejora*, del *procedimiento Acciones que hace parte del proceso sistemas de gestión*, correspondiente al producto no conforme. Esta actividad de investigación se realizará con las personas involucradas en el hallazgo, el dueño del proceso y el Dir. de calidad y en esta evaluación se determina si es necesario comunicarle al cliente.

Las causas potenciales podrían incluir:

- Requisitos del cliente.
- Especificaciones relativas a las muestras.
- Referente a los métodos de muestreo.
- Referente a los procedimientos del SG.
- Referente a las habilidades y la formación del personal.
- Las especificaciones de los materiales consumibles y/o a los equipos.

A continuación, se describen técnicas sencillas para realizar la investigación de las causas potenciales de los hallazgos, por ejemplo:

1.2 ¿Cinco Por Qué?:

¿Dónde la técnica requiere que el equipo pregunte Por Qué? Al menos cinco veces, o trabajar a través de cinco niveles de detalle. ¿Una vez que sea difícil para el equipo responder al Por Qué?, la causa más probable habrá sido identificada.

- **Diagrama Causa y Efecto** (también denominado Diagrama de Ishikawa o Diagrama de espina de pescado).

Este diagrama contempla utilizar la metodología de las 5P (para Servicios), los cuales definen las causas originadas por: Personal, Provisiones (suministros), Procedimientos, Puestos y Clientes.

Producto, trabajo de ensayo o servicio no conforme internos:

Si es un muestreo el Dir. Técnico determinará si es viable bajo criterios de orden técnico continuar con el trabajo, es decir proponer las correcciones aplicables e implementarlas, para lo cual hará la divulgación adecuada y oportuna de estas, con el personal involucrado contando con la autorización del Gerente, en todo caso el laboratorio debe asegurar:

- a) definir las responsabilidades y autoridades
- b) Las acciones y niveles de riesgo
- c) Evaluación de la importancia y riesgos
- d) Se Tome una decisión sobre la aceptabilidad del TNC (por acta)
- e) Se requiere notificar al cliente
- f) El director de proyectos es el único autorizado para reanudar el trabajo en caso de ser necesario.

Importancia del producto, trabajo o servicio no conforme

Proceso	Sistema de Gestión			Código	PR -CO-03
Emisión	01 NOV 2023	Versión	01	Paginas	3 de 5
Elaboró	Dir. TH		Aprobó	Gerente	

Descripción	Importancia	Acción
<i>Realizar ensayos con equipos no calibrados.</i>	Alta	AC
<i>Incumplimiento en los procedimientos de muestreo la toma de muestra.</i>	Alta	AC
<i>Fallas de los equipos durante el muestreo. Los reactivos o suministros no cumplen con las condiciones especificadas.</i>	Alta	AC
<i>Error en la transcripción de datos técnicos. Se detectan errores en los cálculos de los resultados.</i>	Alta	AC
<i>Los informes presentan errores. Mal diligenciamiento de formatos técnicos.</i>	Alta	AC
<i>Mal diligenciamiento de formatos administrativos.</i>	Media	AC
<i>Otros.</i>	Media	AC
	Media	AC
	Media	AC
	AC	

En alguna ocasión se debe decidir detener el trabajo o retener informes. Esta autoridad la tiene el Gerente. En el caso que se detenga un trabajo o sea anulado se informará al cliente.

Nota: La decisión de suspender y reanudar el trabajo está a cargo del gerente depende si este afecta el resultado final del servicio.

Producto, trabajo de ensayo o servicio no conforme externos:

1. Se documentará en Acciones Correctiva, Preventivas y de Mejora V1, el hallazgo informado por parte del cliente. Se debe realizar la trazabilidad al mismo, revisando cada uno de los documentos asociados al proyecto y el personal involucrado.

1.3 Selección e implementación de las Acciones

Las personas responsables de la investigación de las causas plantean las acciones, estas pueden ser correctivas, preventivas y/o de mejoramiento.

Cuando la acción correctiva o preventiva identifique nuevos riesgos o modificación de los existentes, o la necesidad de controles nuevos o modificados, se revisarán las acciones propuestas a través del GC-P5 Gestión del riesgo.

El criterio para seleccionar e implementar las acciones es:

- La selección de las acciones corresponderá a la magnitud del problema y sus riesgos.
- Se implementará la acción que tenga la mayor posibilidad de eliminar el problema y evitar su repetición.
- Al valorar el riesgo de las acciones definidas, si es el caso, se documentarán todos los riesgos involucrados en cada acción, seleccionando la que menos riesgos posibles implique su implementación.
- Dependiendo de la acción a tomar esta deberá ser comunicada al cliente dependiendo del impacto que estas tengan sobre la confiabilidad y trazabilidad del proyecto.
- Algunas acciones a tomar pueden incluir suspender o cancelar el muestreo dependiendo del análisis de riesgo, la afectación a los resultados o trazabilidad de los mismos, incluso dependiendo de la magnitud se puede incluir entre las acciones volver a realizar el procedimiento, en caso de suspender el director técnico es el único con la

Proceso	Sistema de Gestión			Código	PR -CO-03
Emisión	01 NOV 2023	Versión	01	Paginas	4 de 5
Elaboró	Dir. TH		Aprobó	Gerente	

potestad para reanudar el trabajo.

1.4 Seguimiento de las Acciones

El seguimiento de las acciones se ejecuta verificando el cumplimiento de las mismas, este se realiza una vez vencido el plazo de ejecución, esta labor es responsabilidad propia del Dir. Técnico.

Si las acciones fueron implementadas y eliminaron la causa del hallazgo se cierra la gestión, de lo contrario se realizará un nuevo análisis de causas y se generará las acciones acordes para estas.

1.5 Importancia del trabajo no conforme

Se debe realizar una evaluación de la importancia del trabajo no conforme por medio del análisis del riesgo y se debe incluir un análisis de impacto sobre los resultados previos.

Todas las acciones que se tomen deberán basar en el análisis de riesgo realizado para cada uno de los trabajos no conformes, y se definirá si se acepta o no el trabajo no conforme, en caso de que no sea aceptado se deberá informar al cliente sobre anulación del trabajo realizado.

2. Evaluación de la eficacia de la solución.

Se evaluará la eficacia de las acciones tomadas para solucionar el producto, trabajo o servicio no conforme o la situación encontrada y se define si la acción correctiva o preventiva da cierre a la no conformidad. En caso que la evaluación indique que podría volver a ocurrir o existan dudas del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización, se realizará de nuevo el análisis de riesgos asociado

3. Riesgos y controles

De acuerdo al procedimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

DEFINICION :

SQR: petición, queja y reclamo.

Servicio No Conforme: Incumplimiento de un requisito inherente al servicio prestado. AD INN interpreta como servicio no conforme todos aquellos servicios que no cumplen con la promesa de venta/servicio de la empresa.

Queja: Es una manifestación de disgusto, inconformidad o descontento por hechos o actos relacionados con el incumplimiento en el servicio.

Reclamo: Inconformidades manifestadas acerca de los servicios ofrecidos por AD INN, que representan una multa o cuenta de cobro.

Sugerencia: Es una recomendación constructiva con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio.

DOCUMENTO:

PR-CO-03 Atención y Seguimiento de SQR y Servicio No conforme.

REGISTROS:

FM-CO-08 Control de Servicio no Conforme

FM-SG-03 Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora

FM-SG-04 Seguimiento de acciones Correctivas- Preventivas y de Mejora

CONTROL DE CAMBIOS:

**ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS,
QUEJAS, RECLAMOS Y SERVICIO NO CONFORME**



Proceso	Sistema de Gestión			Código	PR -CO-03
Emisión	01 NOV 2023	Versión	01	Paginas	5 de 5
Elaboró	Dir. TH		Aprobó	Gerente	

FECHA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	VERSION	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
NOV 2023	01	Actual