

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 aplica para el tratamiento de quejas relacionadas con las actividades del laboratorio, incluyendo aquellas que se presenten respecto al mismo proceso de tratamiento de quejas.

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.

Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas (GTC-ISO10002)

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con respecto a la prestación de los servicios de calibración y ensayo, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja (GTC-ISO10002)

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (GTC-ISO10002)

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (GTC-ISO10002)

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (GTC-ISO10002)

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio (GTC-ISO10001)

Organización: Personas o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (GTC-ISO10002)

5. CONDICIONES GENERALES

Las quejas de las partes interesadas son oportunidades de mejora, por esta razón el laboratorio se asegura de atender, dar solución oportuna, imparcial y efectiva, 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.

Solo se considera la sustitución del Certificado de Calibración y Ensayo, código FT-LB-18 a partir de una queja, si se encuentra un error originado por el Laboratorio que afecta el resultado del ensayo. En este caso se trata con una acción que permita la corrección inmediata, que no requiere análisis de causa raíz.

En caso de que el cliente requiera modificar un dato del certificado, posterior a su emisión, esta solicitud no se considera como queja.

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	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Recepción de la queja</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"> • Página Web: Ingresando al Link “Registro de PQRS” en la sede virtual www.ebsa.com.co en la ruta “Atención y Servicio al Ciudadano / Formulario P.Q.R / Presentar una PQR / Registrar PQRS” • Personal: presentados en las instalaciones del laboratorio. Todos los funcionarios del laboratorio están en la obligación de recepcionar las quejas, aún cuando no se encuentre el asignado permanente. • Escrito: queja presentada mediante comunicación radicada en la Empresa de Energía de Boyacá o en las instalaciones del laboratorio. • Telefónico: Quejas expresadas por comunicación a las líneas telefónicas institucionales. <p>En caso de que la persona que va a recepcionar la queja haya estado 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>Auxiliar del laboratorio (oficinista)</p>	<p>FT-LB-31 FT-LB-48</p>
<p>2. Acuse de recibo</p> <p>Una vez registrada la queja,</p>		

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza mediante correo electrónico o escrita a una dirección física, el acuso de recibido de la queja al reclamante. Se comunica la queja al Coordinador de Calidad del Laboratorio con copia al Coordinador del laboratorio 	Auxiliar del laboratorio (oficinista)	Comunicación escrita o electrónica
<p>3. Validación de las quejas</p> <p>El Coordinador de calidad del laboratorio, valida si la solicitud corresponde a una queja o a otro tipo de solicitud.</p> <p>En primer lugar, se determina si corresponde a los servicios de calibración y ensayo o de las actividades del laboratorio o de los resultados de estos, y valida si la queja es procedente.</p> <p>Para esto evalúa la queja recopilando y verificando toda la información necesaria, si se presenta al menos unos de estos factores, se considera como queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desviación que afecte la validez del resultado. Ejecución incorrecta de los ensayos y calibraciones Errores en la emisión del certificado de calibración y ensayo Errores en la declaración de cumplimiento. <p>Adicionalmente, si se encuentra que se ha incumplido un requisito de la parte interesada, o se refiere a una insatisfacción sobre el procedimiento de tratamiento de una queja, también es validada como una queja.</p> <p>En caso de que la queja no proceda, se le notifica la decisión al reclamante y se acuerda el cierre de esta.</p>	Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31
<p>4. Toma de decisiones</p> <p>La toma de decisiones se realiza entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de calidad del laboratorio - Coordinador del laboratorio <p>Si corresponde a una queja, se inicia su tratamiento conforme al PR-ME-05 "Acciones correctivas y oportunidades de mejora".</p> <p>Se investiga la queja, determinando el origen, causa de la misma, área (s) involucrada (s), entre otros aspectos relacionados con la investigación. Se toman</p>	Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31 MR-LB-01

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>las decisiones sobre las quejas, determinando las actividades y los responsables del análisis, registro, plan de acción o corrección, seguimiento y cierre de las mismas.</p> <p>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>		
<p>5. Informes de progreso</p> <p>Los responsables de cada proceso involucrado deben implementar las acciones que se establezcan, y deben emitir informes de avance y/o finalización del plan de acción y comunicarlo al Coordinador de calidad del laboratorio y/o al responsable asignado para el seguimiento, a fin de que él emita la respuesta oficial para el reclamante y documente lo correspondiente en el formato FT-LB-31, como base que permita realizar seguimiento para la mejora continua de la organización.</p>	Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31
<p>6. Comunicación de informes de progreso al reclamante</p> <p>El Coordinador de calidad del laboratorio y/o al responsable asignado para el seguimiento comunica vía electrónica, telefónica o mediante correspondencia física, los informes de progreso al reclamante, 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>7. Finalización del plan de acción</p> <p>Una vez finalizadas todas las acciones, el personal del proceso de calibración y ensayos o auditor asignado revisa las evidencias de su cumplimiento, dejando constancia de esta actividad en el FT-LB-31.</p>	Personal del proceso de calibración y ensayos o auditor asignado	FT-LB-31 Comunicación escrita o electrónica
<p>8. Comunicación al reclamante sobre la finalización del plan de acción</p> <p>El Coordinador de calidad del laboratorio y/o al responsable asignado para el seguimiento comunica al reclamante, vía electrónica, telefónica, o mediante</p>	Coordinador de calidad del laboratorio	FT-LB-31 Comunicación escrita o electrónica

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES O TAREAS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>correspondencia física, los resultados de las acciones realizadas.</p> <p>Esta comunicación debe contener la solicitud de respuesta por parte del reclamante, indicando su acuerdo/desacuerdo para dar cierre de la queja, conforme a los resultados informados. La respuesta se consigna en el FT-LB-31.</p> <p>Si el reclamante acepta el cierre de la queja, se finaliza con la firma del responsable del cierre de la queja en el formato FT-LB-31. El cierre debe realizarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.</p> <p>En caso contrario, la queja continuará abierta, siendo necesario escalarla al jefe de la Oficina de Planeación y Regulación, para analizar nuevas alternativas para su resolución, informando al reclamante sobre las mismas, retomando el proceso en la actividad 6. Si al finalizar el nuevo plan de acción, el reclamante aún no está satisfecho con el tratamiento de su queja, se le informa que puede recurrir a las instancias que considere pertinentes, y el laboratorio queda dispuesto a justificar ante ellas, con la suficiente evidencia, su decisión de dar por cerrada la queja.</p> <p>En el FT-LB-31 se consigna la descripción de las acciones y/o decisiones tomadas para el cierre de la queja.</p>		

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

ISO-IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

8. REGISTRO

FT-LB-31. Gestión de quejas
 MR-LB-01 Matriz de riesgos Calibración y Ensayos
 Comunicación escrita o electrónica

9. ANEXOS

N.A.