	Procedimiento: MP-P-08	SERVICIO AL CLIENTE Y QUEJAS
	Revisión: R9-(1901)	
	Página: 1 de 3	

## SERVICIO AL CLIENTE Y QUEJAS

### 1. OBJETIVO

Describir los lineamientos de Volumed S.A.S., para prestar servicio al cliente y dar tratamiento a las quejas.

### 2. ALCANCE

Los criterios establecidos en el presente procedimiento aplican para los servicios prestados por Volumed S.A.S.

### 3. PROCEDIMIENTO

La cooperación con los clientes además de aclarar su pedido, también puede incluir:

- Permitirle al cliente acceso a las áreas del laboratorio con el fin de presenciar las calibraciones de sus equipos.
- Mantener una comunicación permanente durante la ejecución del trabajo.
- Informar sobre cualquier desviación importante en la ejecución de las calibraciones.
- La confidencialidad hacia otros clientes.

#### 3.1. Tratamiento de quejas

El gestor de calidad informará al cliente sobre el proceso requerido para el trámite de la queja y sobre su progreso.

El plazo para el tratamiento y comunicación de la respuesta a las quejas será acorde a la complejidad de la queja; el gestor de calidad informará al cliente sobre el progreso en la atención, trámite de la queja y las razones de la demora.


En ningún caso las investigaciones y decisiones relativas a las quejas dará lugar a ninguna acción discriminatoria hacia el personal interno o el cliente, la Gerencia será el responsable de velar por que esta condición se cumpla.

Al presentarse cualquier queja ya sea de manera telefónica, escrita o a través de correo electrónico se manejará un status de confidencialidad, para que la información suministrada no sea filtrada al personal no involucrado.

Todas las quejas recibidas se registrarán adicionalmente por parte del gestor de calidad en el formato de **seguimiento de quejas y reclamos (MP-F-78)** el cual es analizado trimestralmente por el gestor de calidad para establecer posibles acciones preventivas y/o correctivas según se requiera de acuerdo al procedimiento **Acciones correctivas, preventivas y de mejora (MP-P-10)**.

Para dar un tratamiento eficaz a las quejas presentadas por los clientes, el presente procedimiento se desarrolló teniendo en cuenta los requisitos y principios definidos en la norma NTC-ISO-IEC 10002 y la ISO/PAS 17003.

El procedimiento de quejas se demarca en los principios: visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, costos, confidencialidad, enfoque al cliente, responsabilidad y mejora continua definidos en la NTC-ISO-IEC 10002.

	Procedimiento: MP-P-08	SERVICIO AL CLIENTE Y QUEJAS
	Revisión: R9-(1901)	
	Página: 2 de 3	

Las peticiones y sugerencias que se presenten serán revisadas por el gestor de calidad, se verificarán, se dará respuesta al cliente y se evaluará su posible implementación.

#### 4.2.1 Recepción de quejas

Un cliente puede presentar su queja por medio telefónico, personalmente, pagina web o a través de correo electrónico.

En el caso presencial (en el laboratorio) las quejas serán recibidas por el gestor de calidad, quien entregará al cliente el formato de **registro de quejas (MP-F-13)** para que documente el caso. Si el cliente no lo realiza, será responsabilidad de estos de registrar el suceso de acuerdo a lo informado por el cliente.

En caso de recibir la queja por correo electrónico o página web, se anexará el comunicado al formato de **registro de quejas (MP-F-13)**, como respuesta a la queja presentado por el cliente se le informará el acuse de recibido.

En el caso que sea telefónicamente, la llamada será remitida al gestor de calidad quien realizara el registro de la queja en el formato **registro de quejas (MP-F-13)**.

Una vez la queja es recibida, se notificará al gestor de calidad para que conjuntamente con los directores de área realicen la validación de la queja, para determinar si es procedente. En caso de que no sea procedente se le informara al cliente las razones y se dará por terminado el proceso y se deja registro en los formatos **registro de quejas (MP-F-13)** y **seguimiento de quejas y reclamos (MP-F-78)**

#### 4.2.2 Investigación, tratamiento y decisión de quejas

El gestor de calidad es el responsable con ayuda de los directores de área involucrados realizarán la investigación pertinente de la queja, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita su validación y la toma de decisiones. Los resultados de la investigación serán descritos en el formato **registro de quejas (MP-F-13)** y se anexará la documentación que sea necesaria para el análisis. La investigación puede incluir entre otros, descargos por parte del personal involucrado, fotografías, grabaciones, videos etc.


Una vez el gestor de calidad considere que se han agotado todas las fuentes de información para lograr identificar las causas y/o argumentos que sustentan la queja presentado, realiza el análisis con el personal correspondiente y tomarán las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado (teniendo en cuenta que las personas que participen en la decisión no hayan estado involucradas en la queja presentada), estas serán descritas en el formato **registro de quejas (MP-F-13)**.

Si se presentan quejas en las que se vea afectada la imagen o economía de la empresa, será necesario el análisis de la información por parte de la Gerencia General.

El gestor de calidad dará la respuesta formal al cliente por correo electrónico y finalmente registrará toda la información del proceso en el formato **seguimiento de quejas y reclamos (MP-F-78)**.

Si del análisis realizado es necesario llevar a cabo acciones correctivas, preventiva y de mejora con el propósito de que no vuelva a ocurrir, se seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento de **acciones correctivas, preventivas y de mejora (MP-P-10)**.

#### 4.2.3 Seguimiento

 NIT. 900.015.659-3	Procedimiento: MP-P-08	SERVICIO AL CLIENTE Y QUEJAS
	Revisión: R9-(1901)	
	Página: 3 de 3	

El gestor de calidad se contactará vía telefónica o vía correo electrónico con el cliente para verificar el grado de satisfacción relacionado a la solución de la queja presentada.

Trimestralmente el gestor de calidad revisaran las Quejas presentadas durante el periodo evaluado realizando un análisis de la repetibilidad (cuando se presentan dos quejas similares o cuyo análisis de causa sea el mismo) y tendencia (Quejas por parte de diferentes clientes a diferentes técnicos que conlleven a la misma causa) para medición del objetivo e indicadores correspondientes y la toma de acciones correctivas y Preventivas de acuerdo al Procedimiento **acciones correctivas, preventivas y de mejora (MP-P-10)**. Esta Información será entrada en la Revisión por la Dirección.

#### 4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Encuestas de satisfacción del cliente (MP-F-19)
- Registro de quejas (MP-F-13)
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora (MP-P-10)
- seguimiento de quejas y reclamos (MP-F-78).
- objetivos e indicadores de calidad (MC-F-04)

**FIN DE DOCUMENTO**