




	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h1>	CODIGO: MIS-MDP-012
		Revisión: 0 Fecha: 2024-09-01
Titulo:	Gestión para el Tratamiento de Quejas	Páginas: 1 de 5

Gestión para el Tratamiento de Quejas

Control de Cambios del documento y Aprobación

Edición/ Revisión	Descripción	Responsables del cambio o Probación /cargo			Fecha de emisión
		Elaboración	Revisión	Aprobación	
2/0	Emisión original segunda Edición	Lic. Mariyen Eugenia Acosta Chirinos / Directora de Recursos	Comité de Revisión / Ing. Juan David Betancourt Perdomo	Juan Carlos Faneite Finol / Director General	2024-09-01
Firmas		 <small>MARIYEN EUGENIA ACOSTA CHIRINO COMITÉ DE REVISIÓN DE QUEJAS ACOSTA CHIRINO (C.R.C.) @METROLOGYINTEGRATION SAS quejas@metrologyintegration.com www.metrologyintegration.com No se permite este documento</small>	 <small>JUAN DAVID BETANCOURT PERDOMO COMITÉ DE REVISIÓN DE QUEJAS ACOSTA CHIRINO (C.R.C.) @METROLOGYINTEGRATION SAS quejas@metrologyintegration.com www.metrologyintegration.com No se permite este documento</small>	 <small>JUAN CARLOS FANEITE FINOL COMITÉ DE REVISIÓN DE QUEJAS ACOSTA CHIRINO (C.R.C.) @METROLOGYINTEGRATION SAS quejas@metrologyintegration.com www.metrologyintegration.com No se permite este documento</small>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MIS-MDP-012
		Revisión: 0 Fecha: 2024-09-01
Título:	Gestión para el Tratamiento de Quejas	Páginas: 2 de 5

Objeto.

Contar con un sistema que permita procesar de manera inmediata todas las quejas recibidas por parte de los clientes internos o externos, para evaluarlas y tomar decisiones acerca de éstas; buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Campo de aplicación.

Todas las quejas recibidas por parte de los clientes internos o externos.

Definiciones.

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

Calibración: operación que bajo condiciones especificadas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida, y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación.

Certificación: se utiliza para designar al acto mediante el cual una persona, una institución, una organización recibe un comprobante de alguna actividad o logro que realizó. (<http://www.definicionabc.com/general/certificacion.php>)

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos especificados.

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Equipo: conjunto tecnológico funcional compuesto por un cuerpo principal y por accesorios, necesario para llevar a cabo las actividades de muestreo, medición o ensayo.

Error: diferencia entre un valor medido de una magnitud y un valor de referencia.

Ítems: se usa para ser distinción de artículos, capítulos de un escrito, o instrumentos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito especificado.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MIS-MDP-012
		Revisión: 0 Fecha: 2024-09-01
Título:	Gestión para el Tratamiento de Quejas	Páginas: 3 de 5

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia o la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Referencias Normativas.

- VIM Vocabulario Internacional de Metrología Conceptos Fundamentales y Generales, y Términos Asociados, 3ª edición 2012, Centro Español de Metrología.
- ISO/IEC: 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.

Responsabilidades.

Ejecutor: Dirección de Calidad.

Control: Dirección General.

Involucrados: Dirección de Metrología, Dirección de Recursos, Cliente o su representante.

Descripción de actividades.

1. Recepción de la queja:

- 1.1** METROLOGY INTEGRATION SAS, coloca a disposición de sus clientes el procedimiento **“Gestión para el Tratamiento de Quejas”**; **MIS-MDP-012** en su página web www.metrologyintegration.com, esto con el fin de que nuestros clientes conozcan el proceso para la solución de sus quejas.
- 1.2** La Dirección de Calidad, recibe de manera presencial o por vía correo electrónico al solicitante o parte interesada que manifiesta o expresa su queja o reclamo del servicio recibido ante el Laboratorio.
- 1.3** El Cliente expone la queja, la cual queda registrada por el Dirección de Calidad en el formato **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049**. En el informe se recopila toda la información necesaria a fin de tratar la queja.
- 1.4** Si la atención a queja involucra un ítem; la dirección de Calidad coloca la **Etiqueta de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-050**. para identificarlo en todo momento como el ítem objeto de la atención queja.

2. Validación de la queja:

- 2.1** La dirección de Calidad procede a identificar los elementos presentes durante el procedimiento de manipulación del ítem de calibración mientras fue objeto del servicio en el laboratorio (nota de recepción, inspección en recepción, orden de trabajo, inspección en proceso y final, notas de entrega, factura, informes asociados, ente otros, ver Procedimiento: **Gestión para la Manipulación de los Ítem de Calibración; MIS-MDP-008**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MIS-MDP-012
		Revisión: 0 Fecha: 2024-09-01
Título:	Gestión para el Tratamiento de Quejas	Páginas: 4 de 5

2.2 La dirección de Calidad junto al dirección de Metrología confirma si la queja recibida se relaciona con las actividades desarrolladas por el laboratorio y de las cuales son responsables, incluyendo las declaradas en el **Alcance de las Actividades de Calibración; MIS-MDF-019**.

2.3 Si no está relacionada con las actividades del laboratorio se procede a informar al cliente, y se le hace entrega del **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049** con las conclusiones del caso.

3. Investigación y cierre de la queja:

3.1 Si la queja está dirigida al servicio de calibración o emisión del certificado, se analiza el reclamo junto con la dirección de metrología para establecer si la misma procede o no procede (si diera a lugar o no a un trabajo no conforme).

3.2 Se determina en dónde ocurrió el origen de la queja, si fue error de transcripción en la emisión del certificado de calibración o durante el proceso de manipulación del ítem de calibración, entre otros. Se investigan todas las circunstancias e información del servicio que involucra el tratamiento de la queja.

3.3 Si la investigación da a lugar que la queja *no procede*, la dirección de calidad informa al cliente, y le indica que debe presenciar, en conjunto con la Dirección involucrada, las pruebas necesarias que dieran lugar para procesa la queja.

3.4 Le hace entrega del **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049** con las conclusiones obtenidas luego de la investigación.


3.5 La dirección de Calidad y el cliente (o quien ha presenciado la prueba o calibración en su lugar) concluyen el proceso de quejas con la firma de ambas partes en el **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049**.

Nota 1: Si el cliente no está en la disposición de presenciar las pruebas necesarias para atender su queja, la Dirección de Recursos o el comercial que atiende al cliente, es la responsable de presenciar las pruebas que diera lugar.

3.6 Por otro lado, si luego de realizar los análisis pertinentes se determina que la queja *si procede*; ésta da a lugar a un trabajo no conforme; la dirección de calidad aplica lo descrito en el procedimiento: **Trabajo no Conforme; MIS-MDP-014**.

3.7 Al identificar el trabajo no conforme, la Dirección de Calidad asigna las responsabilidades y autoridades para el tratamiento de esta y se identifica la posibilidad de correcciones.

3.8 La dirección de Calidad registra todos los aspectos de la prueba o calibración en el **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049** y anexa todas las evidencias y acciones llevadas a cabo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MIS-MDP-012
		Revisión: 0 Fecha: 2024-09-01
Título:	Gestión para el Tratamiento de Quejas	Páginas: 5 de 5

- 3.9** La Dirección de Calidad informa al cliente sobre el avance de la investigación y las conclusiones a la que dio a lugar. Entrega al cliente el **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049**, con la documentación de la investigación y los resultados de esta.
- 3.10** La dirección de Calidad y el Cliente (o quien ha presenciado la prueba o calibración en su lugar) concluyen el proceso de tratamiento de quejas con la firma de ambas partes en el **Informe de Tratamiento de Quejas; MIS-MFG-049**.
- 3.11** La dirección de Calidad reúne al personal involucrado en la atención a queja para informar las fallas presentadas y las correcciones, acciones correctivas y/o preventivas a tomar para mejorar la eficiencia de la gestión en el servicio. Se hace seguimiento para el cumplimiento de estas acciones, en los lapsos establecidos, hasta el cierre del trabajo no conforme.
- 3.12** La dirección de calidad archiva todos los registros que documenten el tratamiento de la queja.
- 3.13** Al realizar las **Revisión por la Dirección; MIS-MDP-020**, se clasifican las quejas para identificar y discutir causas, tendencias sistemáticas y recurrentes para definir estrategias orientadas a minimizar las causas fundamentales de los mismos.

Procedimientos internos.

Código	Descripción	Responsables	
		Ejecución	Control
MIS-MDP-008	Gestión para la Manipulación de los ítem de Calibración	Dirección de Recursos	Dirección de Calidad
MIS-MDP-014	Trabajo no Conforme	Dirección de Calidad	Dirección General
MIS-MDP-020	Revisión por la Dirección	Dirección General	Dirección de Calidad

Registros.

Código	Descripción	Responsables	
		Ejecución	Control
MIS-MFG-019	Alcance de las Actividades de Calibración	Dirección de Metrología	Dirección de Calidad
MIS-MFG-049	Informe de Tratamiento de Quejas	Dirección de Calidad	Dirección General
MIS-MFG-050	Etiqueta de Tratamiento de Quejas	Dirección de Calidad	Dirección General