 COMPAÑIA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA LTDA	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN CIMA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS CIMA-PROC010		
	Fecha de Creación:	Fecha de Revisión:	Revisión:
	2013-01-01	2019-09-18	8


REVISIÓN DE DOCUMENTOS






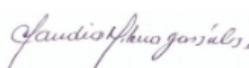
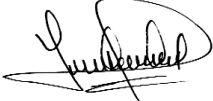


Revisión N.	Fecha de Revisión (aaaa-mm-dd)	Elaborado por (Nombre-Cargo-Firma)	Revisado por (Nombre-Cargo-Firma)	Aprobado por (Nombre-Cargo-Firma)	Descripción del cambio
3	2015-09-14	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se elimina los anexos pues contiene información de formatos obsoletos.
4	2017-01-05	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se modifica el numeral 6.1, incluyendo nota aclaratoria 1 de que una queja se puede recepcionar partiendo del seguimiento de una encuesta de satisfacción. Se modifica el nombre del formato CIMA-FORM019 en el numeral 8.
5	2017-05-15	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se incluye en el numeral 6.1 que las quejas se pueden recibir a través de la página web de la compañía.

Elaboró: Coordinador de Calidad

Revisó: Jefe del Laboratorio

Aprobó: Gerente General

 COMPAÑIA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA LTDA	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN CIMA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS CIMA-PROC010		
	Fecha de Creación:	Fecha de Revisión:	Revisión:
	2013-01-01	2019-09-18	8


6	2017-07-10	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se incluye el numeral 4.2.1 calificación de las encuestas de satisfacción.
7	2018-12-10	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se alinea a los requisitos de la norma ISO/IEC-17025:2017.
8	2019-09-18	Yuly Castañeda Coordinadora de calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se separa el procedimiento de satisfacción de cliente. Se define que el responsable de contestar al cliente las quejas o sugerencias es el personal de aseguramiento de la calidad, quienes mantendrán la imparcialidad cuando las quejas involucren actividades del laboratorio, debido a que este personal no ejecuta calibraciones.

CIMA-FORM001- REV 5 2016-09-23

Elaboró: Coordinador de Calidad


Revisó: Jefe del Laboratorio

Aprobó: Gerente General

 COMPAÑIA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA LTDA	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN CIMA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS CIMA-PROC010		
	Fecha de Creación:	Fecha de Revisión:	Revisión:
	2013-01-01	2019-09-18	8

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	RESPONSABILIDADES	4
4.	DEFINICIONES	4
•	Queja	4
6.	PROCESO DE QUEJAS	5

 <p>COMPAÑIA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA LTDA</p>	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN CIMA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS CIMA-PROC010		
	Fecha de Creación:	Fecha de Revisión:	Revisión:
	2013-01-01	2019-09-18	8

1. OBJETIVO

- Documentar el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas de los clientes.
- Dar a conocer el proceso de tratamiento de quejas a los clientes o partes interesadas de CIMA LTDA.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las quejas formuladas por las partes interesadas, respecto a los servicios ofrecidos por el laboratorio de calibración.

3. RESPONSABILIDADES


- **Líder de aseguramiento de calidad**
 - ✓ Es el responsable de la recepción, manejo, registro y seguimiento de las quejas de los clientes.
 - ✓ Es el único autorizado de realizar los comunicados para notificar al cliente o parte interesada.
 - ✓ Es responsabilidad del líder de aseguramiento de calidad mantener la imparcialidad cuando las quejas involucren actividades del laboratorio.
- **Gerencia**
 - ✓ La gerencia es la responsable de revisar y aprobar las comunicaciones con el cliente, acerca del progreso y conclusión del tratamiento de la queja.

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.

5. POLÍTICA

El laboratorio de CIMA LTDA identifica y desarrolla un proceso completo en la resolución de quejas, tomando las medidas correctivas necesarias en un lapso de tiempo no mayor a 30 días, informando en todo momento las partes interesadas el estado de su reclamación.

 COMPAÑIA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA LTDA	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN CIMA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS CIMA-PROC010		
	Fecha de Creación:	Fecha de Revisión:	Revisión:
	2013-01-01	2019-09-18	8

6. PROCESO DE QUEJAS

El laboratorio dispone del siguiente proceso para el tratamiento de quejas de cualquier parte interesada, haciéndose responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Recepción de la queja	Se puede recibir por cualquier medio verbalmente, teléfono, correo electrónico o por la página web WWW.CIMA-CO.COM	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Confirmación de la queja	El líder de aseguramiento de la calidad debe confirmar al cliente si la queja corresponde a los servicios prestados por el laboratorio. En caso de ser afirmativo, debe iniciar el tratamiento de la queja.	Líder de aseguramiento de la calidad	Correo
Recopilar, validar, verificar la información	Luego de confirmada la queja al cliente se procede a buscar la trazabilidad de la información con el fin de validarla y verificarla; e investigar el caso pertinente.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
Decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta	En el momento que se tenga la información clara se analiza si la queja procede o no procede. Si no procede: se notifica al cliente las razones por las cuales no es aceptada la queja. Si procede: <ul style="list-style-type: none"> • Se definen las acciones a tomar (Acción correctiva o trabajo no conforme) • Se notifica al cliente la decisión y las acciones a tomar. 	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019 Correo electrónico
Seguimiento a la queja	El líder de aseguramiento de la calidad debe realizar el seguimiento de la queja y las acciones tomadas para resolverlas, notificando el progreso de la misma al cliente o parte interesada.	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019-1
Revisión y aprobación de los comunicados a los clientes	El líder de aseguramiento de la calidad será quien realice la comunicación final al cliente. La gerencia será la encargada de revisar y aprobar los comunicados a los clientes referentes al manejo de la queja.	Líder de aseguramiento de la calidad Gerencia	Comunicados a los clientes