
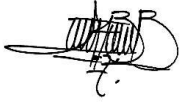








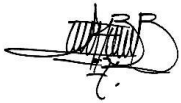
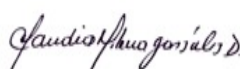

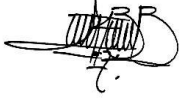




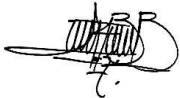




**REVISIÓN DE DOCUMENTOS**


| 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<br>Coordinador de Calidad<br>   | Danny Bonilla<br>Jefe del Laboratorio<br>   | Claudia Milena González<br>Gerente General<br>   | Se elimina los anexos pues contiene información de formatos obsoletos.  |
| 4           | 2017-01-05                     | Yuly Castañeda<br>Coordinador de Calidad<br>  | Danny Bonilla<br>Jefe del Laboratorio<br> | Claudia Milena González<br>Gerente General<br> | 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.<br><br>Se modifica el nombre del formato CIMA-FORM019 en el numeral 8. |
| 5           | 2017-05-15                     | Yuly Castañeda<br>Coordinador de Calidad<br> | Danny Bonilla<br>Jefe del Laboratorio<br> | Claudia Milena González<br>Gerente General<br> | Se incluye en el numeral 6.1 que las quejas se pueden recibir a través de la página web de la compañía.   |
| 6           | 2017-07-10                     | Yuly Castañeda<br>Coordinador de Calidad<br> | Danny Bonilla<br>Jefe del Laboratorio<br> | Claudia Milena González<br>Gerente General<br> | Se incluye el numeral 4.2.1 calificación de las encuestas de satisfacción.  |
| 7           | 2018-12-10                     | Yuly Castañeda<br>Coordinador de Calidad<br> | Danny Bonilla<br>Jefe del Laboratorio<br> | Claudia Milena González<br>Gerente General<br> | Se alinea a los requisitos de la norma ISO/IEC-17025:2017.  |

Elaboró: Coordinador de Calidad

Revisó: Jefe del Laboratorio


Aprobó: Gerente General

|   |            |   |  |  |  |
|---|------------|---|--|--|--|
| 8 | 2019-09-18 | Yuly Castañeda<br>Coordinador de<br>Calidad<br>  | Danny Bonilla<br>Jefe del<br>Laboratorio<br>  | Claudia Milena<br>González<br>Gerente General<br>  | 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. |
| 9 | 2021-12-09 | Yuly Castañeda<br>Coordinador de<br>Calidad<br> | Danny Bonilla<br>Jefe del<br>Laboratorio<br> | Claudia Milena<br>González<br>Gerente General<br> | Se realiza cambio del logo del OEC por CIMA S.A.S, no genera cambios significativos en la estructura.<br><br>Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | <b>LABORATORIO DE CALIBRACIÓN</b>  | Procedimiento: CIMA-PROC010   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b> | Fecha de revisión: 2021-12-09 |
|   |  | Revisión: 9                   |

## ÍNDICE

|                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| <b>1. OBJETIVO .....</b>          | <b>4</b> |
| <b>2. ALCANCE.....</b>            | <b>4</b> |
| <b>3. RESPONSABILIDADES .....</b> | <b>4</b> |
| <b>4. DEFINICIONES .....</b>      | <b>4</b> |
| <b>5. POLÍTICA .....</b>          | <b>4</b> |
| <b>6. PROCESO DE QUEJAS .....</b> | <b>5</b> |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | <b>LABORATORIO DE CALIBRACIÓN</b>  | Procedimiento: CIMA-PROC010   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b> | Fecha de revisión: 2021-12-09 |
|   |  | Revisión: 9                   |

## 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 S.A.S.

## 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 S.A.S 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.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | <b>LABORATORIO DE CALIBRACIÓN</b>  | Procedimiento: CIMA-PROC010   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b> | Fecha de revisión: 2021-12-09 |
|   |  | Revisión: 9                   |

## 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 <a href="http://WWW.CIMA-CO.COM">WWW.CIMA-CO.COM</a>  | 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.<br><b>Si no procede:</b> se notifica al cliente las razones por las cuales no es aceptada la queja.<br><b>Si procede:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se definen las acciones a tomar (Acción correctiva o trabajo no conforme)</li> <li>• Se notifica al cliente la decisión y las acciones a tomar.</li> </ul> | Líder de aseguramiento de la calidad                 | CIMA-FORM019<br>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.<br><br>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<br><br>Gerencia | Comunicados a los clientes         |