







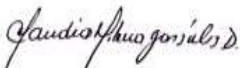














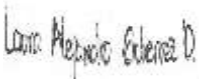

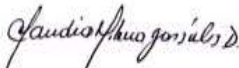
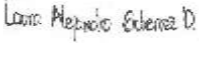


REVISIÓN DE DOCUMENTOS


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 Coordinador 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 Coordinador 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 Coordinador 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.
6	2017-07-10	Yuly Castañeda Coordinador 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 Coordinador de Calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	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 Coordinador 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.
9	2021-12-09	Yuly Castañeda Coordinador de Calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se realiza cambio del logo del OEC por CIMA S.A.S, no genera cambios significativos en la estructura. Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.
10	2022-02-21	Laura Gutiérrez Coordinador de Calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se nombran los formatos utilizados en el numeral 6 Proceso de quejas y se agrega el proceso de calificación de la queja
11	2022-06-28	Laura Gutiérrez Coordinador de Calidad 	Danny Bonilla Jefe del Laboratorio 	Claudia Milena González Gerente General 	Se realiza cambio del logo del OEC, no genera cambios significativos en la estructura. Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.

	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN	Procedimiento: CIMA-PROC010
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Fecha de revisión: 2022-06-28
		Revisión: 11

ÍNDICE

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

	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN	Procedimiento: CIMA-PROC010
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Fecha de revisión: 2022-06-28
		Revisión: 11

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.

	LABORATORIO DE CALIBRACIÓN	Procedimiento: CIMA-PROC010
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Fecha de revisión: 2022-06-28
		Revisión: 11

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 Quejas
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 Quejas
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 registrará en el formato CIMA-FORM009 QUEJAS. Se definen las acciones a tomar (Acción correctiva registradas en el formato CIMA-FORM024 ACCIONES CORRECTIVAS, con su respectivo seguimiento CIMA-FORM024-1 SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS o trabajo no conforme CIMA-FORM011 IDENTIFICACIÓN DE TRABAJO NO CONFORME), Se notifica al cliente la decisión y las acciones a tomar. 	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019 Quejas Correo electrónico
Clasificación de la queja	Niveles de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> GRAVE: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción: Corresponde a incumplimientos normativos, que como consecuencia afectan gravemente la competencia técnica 	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019 Quejas

Elaboró: Coordinador de Calidad

Revisó: Jefe del Laboratorio

Aprobó: Gerente General



LABORATORIO DE CALIBRACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS

Procedimiento: CIMA-PROC010
Fecha de revisión: 2022-06-28
Revisión: 11

	<p>y/o la confianza en la acreditación otorgada por ONAC, violación de la información confidencial que brinda el cliente,</p> <ul style="list-style-type: none"> • MODERADO: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción: Corresponden a incumplimientos del contrato pactado con el cliente, novedades de forma en los certificados de calibración, errores en información publicada en la pagina web, correos entre otros medios de comunicación, deficiencia en la logística y coordinación para la prestación de servicios, entre otros • LEVE: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción: Mala atención del personal de CIMA S.A.S, incumplimiento de tiempos pactados con el cliente, desacuerdos en el proceder del servicio, información errónea por parte del personal de CIMA S.A.S entre otros. 		
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 Seguimiento de la queja
Revisión y aprobación de los comunicados a los clientes	<p>El líder de aseguramiento de la calidad será quien realice la comunicación final al cliente.</p> <p>La gerencia será la encargada de revisar y aprobar los comunicados a los clientes referentes al manejo de la queja.</p>	<p>Líder de aseguramiento de la calidad</p> <p>Gerencia</p>	Comunicados a los clientes