



COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO
















PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS

Procedimiento: CIMA-PROC010

Fecha de revisión: 2024-01-12

Revisión: 12

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: Responsable HSE

Revisó: Coordinador de Calidad



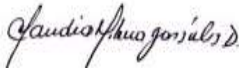



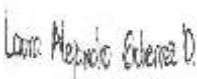


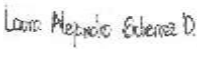


Aprobó: Gerente General

**COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO****PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS**

Procedimiento: CIMA-PROC010

Fecha de revisión: 2024-01-12

Revisión: 12

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 actualiza la terminología de queja por PQRS. Se realiza la revisión del documento de acuerdo a los requisitos 7.9 de la norma ISO/IEC 17025:2017.



COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO


**PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS**

Procedimiento: CIMA-PROC010

Fecha de revisión: 2024-01-12


Revisión: 12

12	2024-01-12	Juan Diego Castillo Buitrago Responsable HSE <i>JUAN DIEGO C.B.</i>	Karen Sorza Coordinador de Calidad <i>Karen Sorza</i>	Claudia Milena González Gerente General <i>Claudia Milena González</i>	<p>Se reemplaza \\\"LABORATORIO DE CALIBRACIÓN\\\" por \\\"COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO\\\"</p> <p>Se unifica el formato CIMA- FORM019 y CIMA- FORM019-1.</p> <p>Se reemplaza en el pie de página ítem: Elaboró: \\\"Coordinador de Calidad\\\" por \\\"Responsable HSE\\\" Revisó: \\\"Jefe del laboratorio\\\" por \\\"Coordinador de Calidad\\\".</p> <p>Estos cambios se realizan debido a la integración del SIG al SGC del laboratorio para unificación y estandarización del mismo, bajo la ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, ISO 17025.</p>
----	------------	---	--	---	---

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2024-01-12
		Revisión: 12

ÍNDICE

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

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO	Procedimiento: CIMA-PROC010
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Fecha de revisión: 2024-01-12
		Revisión: 12

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las PQRS formuladas por las partes interesadas, respecto a los servicios de CIMA SAS.

3. RESPONSABILIDADES


- **Líder de aseguramiento de la 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 la calidad mantener la imparcialidad cuando las quejas involucren actividades CIMA S.A.S.
- **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

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

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.

Reclamación: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2024-01-12
		Revisión: 12

Sugerencia: Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

PQRS: corresponde a la abreviatura petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio

5. POLÍTICA

Este procedimiento tiene la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de los procesos de sistema integrado de gestión, por ende, se disponen de medios y procesos para la gestión de PQRS.

Los medios para recibir un PQRS son:

- Enviar un mensaje por el correo lider2.cima@gmail.com
- Remitir a través de la página web <https://cima-co.com/sugerencias-quejas-y-reclamos/>
- Llamando al (601) 2664386 Ext.110

También podemos encontrar en los correos y números del WhatsApp corporativos el siguiente mensaje


Si Usted tiene alguna **PETICIÓN / QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA** y no quiere que pase desapercibido, por favor diligencie el siguiente link <https://cima-co.com/sugerencias-quejas-y-reclamos/> **RESPUESTA GARANTIZADA DENTRO DE LOS SIGUIENTES 3 días hábiles**

El líder de aseguramiento de calidad recibirá su PQRS y procederá con el tratamiento como lo indica el procedimiento dando respuesta objetiva, coherente durante 3 días hábiles calendario CIMA SAS se comunicará con el usuario para ser atendida la solicitud y dará una respuesta responsable y oportuna para su satisfacción durante 15 a 30 días hábiles.

Cada PQRS se dará respuesta dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución.

6. PROCESO DE QUEJAS

CIMA S.A.S dispone del siguiente proceso para el tratamiento de PQRS de cualquier parte interesada, haciéndose responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de PQRS.


	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO	Procedimiento: CIMA-PROC010
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Fecha de revisión: 2024-01-12
		Revisión: 12

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
Recopilar, validar, verificar la información	Luego de confirmada el PQRS 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	<p>En el momento que se tenga la información clara se analiza si la queja procede o no procede.</p> <p>Si no procede: se analiza el PQRS y si el cliente desiste de continuar con el proceso o se determina que no procede se notifica al cliente las razones por las cuales no es aceptada la queja.</p> <p>Si procede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se en caso se ser requerido por gerencia por la gravedad de PQRS registrará en el formato CIMA-FORM009 ACTA DE REUNION. • Se definen las acciones a tomaren caso que el resultado de PQRS genere la no conformidad se debe hacer una (Acción correctiva registradas en el formato CIMA-FORM024 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 aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019 Correo electrónico
Clasificación de la queja	<p>Niveles de riesgo:</p> <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, violación de la información confidencial que brinda el cliente, • 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 página 	Líder aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019

Elaboró: Responsable HSE

Revisó: Coordinador de Calidad

Aprobó: Gerente General

	COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2024-01-12
		Revisión: 12

	<p>web, correos entre otros medios de comunicación, deficiencia en la logística y coordinación para la prestación de servicios, entre otros</p> <ul style="list-style-type: none"> • LEVE: - 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 PQRS 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
Revisión y aprobación de los comunicados a los clientes	El líder de aseguramiento de la calidad será quien realice la comunicación final al cliente.	Líder de aseguramiento de la calidad	Comunicado a los clientes
Cierre del PQRS	La gerencia será la encargada de revisar y aprobar los comunicados a los clientes referentes al manejo de la PQRS.	Gerencia	Comunicados a los clientes