








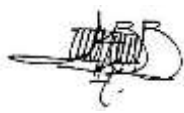





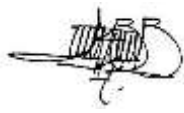

**COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO****PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS**

Procedimiento: CIMA-PROC010

Fecha de revisión: 2024-08-21

Revisión: 13

**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 eliminan 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







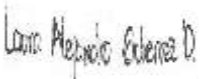

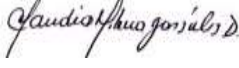
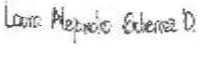


Aprobó: Gerente General

**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: 2024-08-21

Revisión: 13

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: 2024-08-21


Revisión: 13

12	2024-01-12	<p>Juan Diego Castillo Buitrago Responsable HSE</p> <p><i>JUAN DIEGO C.B.</i></p>	<p>Karen Sorza Coordinador de Calidad</p> <p><i>Karen Sorza</i></p>	<p>Claudia Milena González Gerente General</p> <p><i>Claudia Milena González</i></p>	<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>
13	2024-08-21	<p>Juan Diego Castillo Buitrago Responsable HSE</p> <p><i>JUAN DIEGO C.B.</i></p>	<p>Karen Sorza Coordinador de Calidad</p> <p><i>Karen Sorza</i></p>	<p>Claudia Milena González Gerente General</p> <p><i>Claudia Milena González</i></p>	<p>Se mejora los conceptos en los niveles de riesgos.</p> <p>Se incluye #7 donde se agrega proceso para tratar encuestas de satisfacción con puntuación baja o comentarios negativos como quejas</p>

	<b>COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO</b>	Procedimiento: CIMA-PROC010
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b>	Fecha de revisión: 2024-08-21
		Revisión: 13

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. POLÍTICA .....</b>	<b>6</b>
<b>6. PROCESO DE QUEJAS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. PROCESO PARA TRATAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON PUNTUACIÓN BAJA O COMENTARIOS NEGATIVOS COMO QUEJAS .....</b>	<b>11</b>

	<b>COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO</b>	Procedimiento: CIMA-PROC010
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b>	Fecha de revisión: 2024-08-21
		Revisión: 13

## 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.

	<b>COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b>	Procedimiento: CIMA-PROC010
		Fecha de revisión: 2024-08-21
		Revisión: 13

**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](mailto: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 CIMA S.A.S 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.

	<b>COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO</b>	Procedimiento: CIMA-PROC010
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b>	Fecha de revisión: 2024-08-21
		Revisión: 13

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
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. <u>CIMA S.A.S debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.</u>	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><b>Si no procede:</b> se analiza el PQRS y si el cliente desiste de continuar con él no se encuentra ninguna evidencia de incumplimiento por parte del laboratorio, cuando el servicio fue prestado conforme a lo acordado y con los estándares de calidad, o cuando la queja se basa en expectativas incorrectas o malentendidos del cliente. En estos casos, la queja no puede ser validada y no requiere una acción correctiva adicional se notifica al cliente las razones por las cuales no es aceptada la queja.</p> <p><b>Si procede:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se en caso se ser requerido por gerencia por la gravedad de PQRS registrará en el formato CIMA-FORM009 ACTA DE REUNION.</li> <li>• 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),</li> <li>• Se notifica al cliente la decisión y las acciones a tomar.</li> </ul>	Líder aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019  Correo electrónico



Clasificación de la queja	<p>Niveles de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>GRAVE:</b></li></ul> <p>- Descripción: Impacto directo en la calidad de los resultados de calibración, confianza en la trazabilidad, o cumplimiento de normas críticas. Incluye problemas técnicos graves, retrasos críticos, y compromisos de imparcialidad o confidencialidad.</p> <p><b>Resultados de calibración incorrectos o inconsistentes:</b> Afecta directamente la confiabilidad del trabajo del cliente. Una medición errónea puede causar fallos en equipos críticos.</p> <p><b>Incertidumbre de medición inadecuada:</b> Puede comprometer la validez de las calibraciones y afectar seriamente la decisión del cliente al usar los resultados para validar sus equipos.</p> <p><b>Retraso crítico en la entrega:</b> Si el retraso afecta directamente el proceso del cliente o compromete operaciones críticas, puede clasificarse como grave, especialmente si se trata de un cliente con necesidades urgentes.</p> <p><b>Divulgación no autorizada de resultados:</b> Si la información confidencial de un cliente se divulga sin autorización, podría tener graves consecuencias legales y de confianza.</p> <p><b>Incertidumbre sobre la trazabilidad:</b> La falta de trazabilidad adecuada de los equipos o mediciones compromete gravemente la confianza en los resultados de calibración, afectando la validez técnica del servicio.</p> <p><b>Percepción de conflicto de intereses o imparcialidad comprometida:</b> Si se percibe que el laboratorio no es imparcial o que prioriza a ciertos clientes sin</p>	Líder aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019
---------------------------	---	-----------------------------------	--------------





justificación, podría tener serias consecuencias para la reputación del laboratorio.

**Falta de competencia técnica:** Si el cliente cuestiona la competencia técnica del laboratorio, esto puede comprometer la validez de todos los servicios prestados.

**Incompetencia del personal:** Si el personal carece de las habilidades necesarias para realizar correctamente la calibración, afectando los resultados.

- MODERADO:
  - Descripción: Afecta el servicio o los procesos, pero sin poner en riesgo inmediato la calidad de las mediciones o la satisfacción total del cliente. Puede requerir corrección, pero no interfiere con el servicio esencial.

**No conformidad con normas o procedimientos:** Aunque no cause un fallo inmediato en la calibración, podría cuestionar la confianza en los resultados del laboratorio si no se corrige.

**Retraso en la entrega (no crítico):** Si el retraso es significativo, pero no interfiere gravemente con el trabajo del cliente, la queja sería moderada.


**Errores administrativos importantes:** Como un error en la facturación que afecta a un gran número de servicios.

**Manejo inadecuado de datos:** Cuando los informes o resultados se pierden o se manejan de forma descuidada, pero sin divulgación indebida.

**Ausencia de documentación de trazabilidad:** Si la falta de documentación es un descuido que se puede corregir rápidamente sin



	<p>afectar los resultados de las calibraciones.</p> <p><b>Preferencias hacia ciertos clientes:</b> Aunque el impacto sea menor, cualquier percepción de trato preferencial puede dañar la imagen del laboratorio.</p> <p><b>Deficiencia en la gestión de calidad:</b> Problemas menores en el sistema de gestión de calidad que no comprometen directamente los resultados de las calibraciones.</p> <p>Falta de capacitación específica: Cuando el personal carece de entrenamiento en un área particular, pero puede realizar calibraciones de manera aceptable con supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEVE:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción: No afecta significativamente la calidad del servicio ni la satisfacción del cliente. Son aspectos menores que pueden corregirse fácilmente.</li> <li>Mala atención al cliente: Si el cliente percibe un mal trato, pero sin que afecte el resultado de los servicios prestados.</li> <li>Errores administrativos menores: Como pequeños errores en los certificados que se pueden corregir fácilmente sin afectar la validez del servicio.</li> <li><b>Problemas menores de seguridad:</b> Aspectos que no comprometen la seguridad de los clientes ni del personal, pero que requieren corrección.</li> <li><b>Falta de profesionalismo:</b> Comportamientos que no afectan directamente la calidad del servicio, pero que generan insatisfacción en el cliente por la conducta o actitud del personal.</li> </ul> </li> </ul>		
Seguimiento a la queja	El líder de aseguramiento de la calidad debe realizar el seguimiento de la PQRS y las acciones tomadas para resolverlas y revisar	Líder de aseguramiento de la calidad	CIMA-FORM019

	<b>COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO</b>	Procedimiento: CIMA-PROC010
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O PARTES INTERESADAS</b>	Fecha de revisión: 2024-08-21
		Revisión: 13

	el cumplimiento de las acciones correctivas propuestas notificando el progreso de la misma al cliente o parte interesada.		
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

## **7. PROCESO PARA TRATAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON PUNTUACIÓN BAJA O COMENTARIOS NEGATIVOS COMO QUEJAS**

Una vez realizada las encuestas de satisfacción se debe identificar las encuestas con puntuación baja (por debajo de 3.9) que indica una posible insatisfacción o comentarios negativos específicos: Cualquier comentario que sugiera problemas técnicos, de calidad o de servicio debe tratarse como una posible queja.

Si en las respuestas de encuestas de satisfacción se evidencia una tendencia o patrón de problemas donde otros clientes han manifestado problemas similares, es probable que la insatisfacción sea un síntoma de un problema mayor que debe abordarse.

### **Recepción y Análisis Inicial de la Encuesta**

Tras completar las encuestas de satisfacción, identifica aquellas que presentan una puntuación baja (por ejemplo, 3.9 o inferior en una escala de 1 a 5) o que contienen comentarios negativos. En estos casos, se notificará al cliente sobre los resultados o comentarios recibidos, informándole que se podría iniciar un proceso de queja. Se solicitará al cliente su conformidad para proceder con dicho proceso en representación de ellos, en caso de que lo consideren necesario.

Se debe informar al cliente que dependiendo la situación el proceso de resolución podría llevar más tiempo del habitual debido a la complejidad de la situación.

Si la solución definitiva tomará mucho tiempo, se puede cerrar la queja provisionalmente dejando claro en la documentación interna y externa que el caso sigue en curso, pero que se están tomando acciones para solucionarlo.

Antes de cerrar provisionalmente, solicita la aprobación del cliente para cerrar la queja bajo el entendimiento de que aún hay acciones en curso. Explícale que la queja puede reabrirse en cualquier momento si surgen nuevos problemas o inquietudes.