
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y FALLAS	Fecha de emisión: 19-October-20
		Versión: 16 Página 1 de 6
MC-P-12		

OBJETIVO: Implementar las actividades necesarias para atender oportunamente las quejas y fallas de los clientes internos y externos y dar una solución efectiva a las mismas.

ALCANCE: Este procedimiento abarca las actividades desde la recepción de las quejas o fallas, hasta la respuesta dada al cliente y las acciones internas a tomar que sean requeridas, producto de las quejas o fallas interpuestas.

POLITICAS:

1. Todas las quejas son tratadas de manera imparcial, investigadas con objetividad para establecer sus causas y corregirlas cuando sea necesario. Básculas Prometálicos y el laboratorio de metrología responden siempre a sus clientes en cuanto a la solución de dichas situaciones.
2. En el comité de calidad se dará análisis a la queja o falla y se direccionarán para las ejecuciones de solución al área competente para realizarlas, al momento del análisis de la queja el comité asignará el responsable del tratamiento para dar solución y reportar al comité los avances y/o solución dada.
3. El Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo deben hacer seguimiento a los indicadores y a los compromisos que se generan en el comité.
4. El comité de calidad será ejecutado tres veces a la semana, para tratar quejas o fallas que se hayan recibido y el seguimiento de quejas y fallas que se encuentren en curso.
5. En el comité siempre debe haber un representante por proceso misional, en caso de no poder asistir al comité se debe en lo posible delegar a otra persona del respectivo proceso.
6. El comité de calidad tiene como finalidad registrar, dar trámite, solución y otorgamiento o no de garantías a las quejas, fallas o garantías que provengan de clientes y/o colaboradores y velar por las acciones a tomar para que éstas no se vuelvan repetitivas.
7. En el espacio del comité NO DEBEN tratarse temas diferentes a los concernientes a calidad, quejas, fallas, garantías, sus avances, gestión y soluciones.
8. Temas en los que no hay una reclamación o afectación directa del cliente externo, representantes y técnicos externos deben tratarse entre los procesos respectivos. En el caso de reclamaciones o afectación a clientes internos, se deben generar espacios diferentes al comité para tratar los asuntos respectivos. A excepción de las fallas que potencialmente puedan llegar a convertirse en quejas.
9. Una vez finaliza el mes, se realizará análisis de las quejas presentadas durante el periodo (Mensual) y se establece bajo criterio del comité (impacto o recurrencia de quejas) el

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y FALLAS	Fecha de emisión: 19-October-20
		Versión: 16 Página 2 de 6
MC-P-12		

tratamiento a realizar al interior del proceso y/o la necesidad de la documentación de acciones correctivas.

NOTA: Para el caso de las quejas asociadas al laboratorio de metrología estas serán analizadas y se les documentarán acciones correctivas en su totalidad.

10. Cuando en la encuesta de satisfacción sean recibidas quejas de los clientes, éstas deberán ser informadas al Comité de Calidad, para darle el trámite respectivo (Los resultados de las encuestas deben ser socializados en comité de calidad, a más tardar el mes siguiente en recibirlos).
11. Una vez recibida la queja, Básculas Prometálicos se tomará un tiempo de 3 días hábiles para realizar seguimiento y análisis del caso y dar repuesta al cliente del diagnóstico inicial realizado.
- 12. El Comité de calidad es el único ente autorizado para el otorgamiento de las garantías de productos y/o servicios previo análisis.**

PARA EL LABORATORIO DE METROLOGÍA, además de las anteriores:

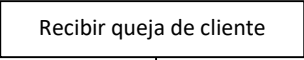
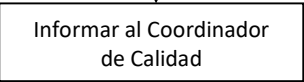
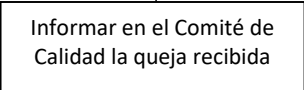
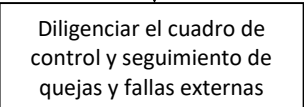
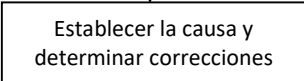
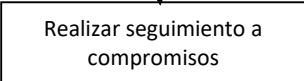

13. El Laboratorio de Metrología de **BÁSCULAS PROMETÁLICOS S.A.** está atento a recibir o identificar cualquier tipo de queja que presenten sus clientes, sin importar la magnitud o las consecuencias. Todas las quejas son tratadas de manera imparcial, investigadas con objetividad para establecer sus causas y corregirlas cuando sea necesario.

DEFINICIONES:

Queja: Expresión de insatisfacción manifestada por el cliente externo, relacionada con los productos/servicios o con los mismos procesos administrativos en los que se ve involucrado con la empresa.

Falla: Producto no conforme identificado por personal de la empresa, cuando el producto/servicio ya se encuentra en manos del cliente y éste no lo ha reconocido, pero puede llegar a generar una queja a futuro.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FLUJO DEL PROCESO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
TRAMITE DE QUEJAS Y FALLAS A TRAVÉS DEL COMITÉ DE CALIDAD		
	Recibir la queja del cliente externo o interno, ya sea verbal o escrita.	Cualquier persona de la organización
	Informar la queja al Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo a través de correo electrónico o presentarla verbalmente en la reunión del comité incluyendo las evidencias que puedan ser recolectadas. Al momento de la recepción de la queja se debe solicitar información del cliente (Correo electrónico o teléfono) para informar el acuse de recibo y avance de la queja.	Quien recibe la queja
	Informar en el comité de calidad, las quejas recibidas por los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> - quejasyreclamos@prometalicos.com - calidad@prometalicos.com • Verbal. • Encuestas de satisfacción de cliente. • Línea 8864009 Ext 106 o 102 Calidad <p>NOTA: El Comité de Calidad se encuentra integrado por los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones (Producción, Servicios) • Innovación e Ingeniería (Investigación aplicada y Software). • Comercial. • Mejoramiento Continuo (Inspector de Calidad y Líder Mejoramiento Continuo), quienes lideran el comité. • Jefe de Laboratorio (solo asistirá cuando se tenga quejas relacionadas con el laboratorio); al momento de recibir quejas relacionadas con el Laboratorio de Metrología se deberá validar que realmente aplique al Laboratorio. 	Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo o Quien recibe la queja
	Diligenciar el formato control y seguimiento de quejas y fallas externas (MC-R-03), describiendo la queja y demás campos relacionados en el mismo; emitir acuse de recibo al cliente.	Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo
	Establecer la causa de la queja y determinar las acciones a tomar para su correspondiente solución, además de su responsable.	Integrantes el Comité
	Realizar seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos y cierre de las quejas.	Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo
		

<pre> graph TD A((A)) --> B[Informar al cliente de las acciones implementadas] B --> C[Registrar la respuesta dada a la queja] </pre>	<p>Informar al cliente por escrito o a través de llamada telefónica sobre las acciones implementadas. Guardar las respectivas evidencias de respuesta.</p> <p>NOTA: La queja es cerrada cuando se realizan las acciones establecidas; aun cuando pueden quedar compromisos o acciones correctivas al interior de los Procesos, realizándoles seguimiento por parte del Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Responsable del proceso correspondiente</p>
<p>Registrar toda la información de respuesta a la queja en el formato control y seguimiento de quejas y fallas externas (MC-R-03).</p>	<p>Inspector de Calidad y/o Líder Mejoramiento Continuo</p>	
ANÁLISIS GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMOS		
<pre> graph TD D[Realizar seguimiento a diario de las quejas] --> E[Realizar análisis de quejas y fallas] E --> F{Requiere AC o AP?} F -- Si --> G[Documentar AC o AP] F -- No --> H[Fin] </pre>	<p>Hacer seguimiento diario a las quejas presentadas, evidenciando cuántas de las recibidas ya se han resuelto.</p> <p>Hacer análisis consolidado de las quejas y fallas presentadas midiendo el indicador establecido.</p> <p>En caso de requerir tomar acciones correctivas o preventivas cuando sean casos recurrentes o se amerite su levantamiento, se debe seguir lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, según sea el caso e informar a los responsables para el diligenciamiento del formato de acción correctiva o acción preventiva.</p>	<p>Líder Mejoramiento Continuo</p>
<p>Realizar análisis de quejas y fallas</p>	<p>Líder Mejoramiento Continuo</p>	
ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
<pre> graph TD I[Socializar resultados de las encuestas analizando oportunidades de mejora] --> J[Realizar seguimiento a acciones] </pre>	<p>Socializar al comité de calidad los resultados de las encuestas de satisfacción de cliente, analizando las oportunidades de mejora de los clientes, de manera que se establezca el tratamiento a seguir de acuerdo a este procedimiento.</p>	<p>Líder Mejoramiento Continuo</p>
<p>Realizar seguimiento a las acciones que sean definidas por parte del equipo Comercial.</p>	<p>Comité de Calidad</p>	

Elaboró/Modificó	Revisó	Aprobó
<p><i>Catalina Marín Marulanda</i></p>	<p><i>Integrantes Comité de Calidad</i></p>	<p><i>Integrantes Comité de Calidad</i></p>
<p>Líder Mejoramiento Continuo</p>	<p>Comité de Calidad</p>	<p>Comité de Calidad</p>



	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y FALLAS	Fecha de emisión: 19-October-20
		Versión: 16
MC-P-12		Página 5 de 6

TABLA DE MODIFICACIONES

Versión a modificar: 15		Fecha de aprobación: 09-October-20
PÁG. MOD.	ADICIÓN (A), MODIFICACIÓN (M), ELIMINCIÓN (E)	TEXTO MODIFICADO
3	A	En la actividad de informar la queja se incluye “Al momento de la recepción de la queja se debe solicitar información del cliente (Correo electrónico o teléfono) para informar el acuse de recibo y avance de la queja”.
Versión a modificar: 14		Fecha de aprobación: 08-Abril-20
PÁG. MOD.	ADICIÓN (A), MODIFICACIÓN (M), ELIMINCIÓN (E)	TEXTO MODIFICADO
3	M	En la actividad relacionada con “Diligenciar el formato control y seguimiento de quejas y fallas externas” se modifica lo relacionado con realizar acuse de recibido si es posible por emitir acuse de recibo al cliente; con el fin de que la actividad se ejecute siempre.
Versión a modificar: 13		Fecha de aprobación: 13-Noviembre-18
PÁG. MOD.	ADICIÓN (A), MODIFICACIÓN (M), ELIMINCIÓN (E)	TEXTO MODIFICADO
1	E	Se eliminan políticas que se encontraban repetidas asociadas a la documentación de acciones.
4	A	Se incluyen las actividades relacionadas con los resultados de las encuestas de satisfacción de cliente.
Versión a modificar: 12		Fecha de aprobación: 16-Marzo-18
PÁG. MOD.	ADICIÓN (A), MODIFICACIÓN (M), ELIMINCIÓN (E)	TEXTO MODIFICADO
TODAS	M	Se modifica el título del procedimiento, incluyendo fallas, además se modifica el código del documento pasando de CC-P-01 a MC-P-12; lo cual también es tenido en cuenta en el objetivo del procedimiento. Se modifica la denominación del cargo de Coordinador de Calidad a Inspector de Calidad.
1	M	En la política #2, se incluye el responsable del tratamiento para dar solución y reportar al comité los avances y se elimina la comunicación con el cliente, con el objetivo de que ésta quede centralizada.
1	M	En la política #6, se modifica la periodicidad del comité quedando establecida 3 veces por semana.
1	E	Se elimina la política relacionada con las intervenciones de los integrantes del comité.
2	A	Se incluye la política #13 relacionada con el tiempo para responder las quejas o fallas, además la categorización por nivel de prioridad que se está dando.
3	M	Se modifica los integrantes del comité de calidad, cambiando a Cadena de Abastecimiento por Compras y distribución; además se dejan claro que desde el proceso Mejoramiento Continuo asisten tanto el

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y FALLAS	Fecha de emisión: 19-October-20
		Versión: 16 Página 6 de 6
MC-P-12		

		Inspector de Calidad como el Líder Mejoramiento Continuo.
Versión a modificar: 11		Fecha de aprobación: 21-Septiembre-17
PÁG. MOD.	ADICIÓN (A), MODIFICACIÓN (M), ELIMINACIÓN (E)	TEXTO MODIFICADO
Todas	M	Se modifica el cargo de Coordinador de Calidad por Líder Mejoramiento Continuo.
2	E	Se elimina la política relacionada con el suplente del Coordinador de Calidad.
2	A	Se adiciona en la política relacionada con las quejas a través de encuestas de satisfacción, el tiempo máximo que se define para la socialización de las mismas.