

GC-P02 GESTIÓN DE PQRSF V.05

TABLA 1. Responsables

	<i>Elaborado</i>	<i>Revisado</i>	<i>Aprobado</i>
<i>Nombre</i>	Julieth Rincón castaño.	Alexandra Vera	Julio Raúl Andrade Martínez
<i>Cargo</i>	Directora de calidad	Directora Comercial	Gerente General
<i>Fecha</i>	2021-06-01	2021-06-01	2021-06-01

TABLA 2. Documentos asociados

<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>
MG-F01	Encuesta de satisfacción
MG-F12	Informe de encuestas de satisfacción
GC-F04	Gestión PQRSF

TABLA 3. Control de cambios

<i>Versión modificada</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios</i>
1	03/09/2019	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica nombre de los líderes de proceso Se incluye los documentos asociados al procedimiento. Cambia la numeración del procedimiento Se anexa campo para la gestión de las encuestas de satisfacción Se anexa referencia de nuevo formato de informe de encuestas de satisfacción
2	2020-03-27	<ol style="list-style-type: none"> Se hace cambio de logotipo organizacional Se actualiza el nombre de la razón social a TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA Se incluye y se hace referencia a las encuestas de clima organizacional del personal del laboratorio. Se modifica toda la numeración del documento Se modifica metodología del procedimiento para las PQRSF
3	2021-01-25	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica toda la estructura del procedimiento en su secuencia descriptiva para mejor claridad.

4	2021-06-01	<p>Se da mayor claridad al procedimiento en donde por NC se hace como:</p> <p>Ítem 2 : Remitir mediante correo electrónico acuse de recibido de la retroalimentación, informando el tiempo estimado de respuesta de acuerdo a la clasificación del mismo e información adicional que se pueda requerir de la PQRSF en caso que no sea claro el motivo de la manifestación.</p> <p>Ítems 6: Para el caso de las PQRSF en especial las quejas y reclamaciones, una vez que se realiza todo el proceso de investigación, se procede a realizar el análisis de causas que originaron la situación con el fin, con el fin de identificar brechas e implementar los posibles planes de acción que puedan asegurar que no se genere de nuevo el inconveniente presentado. Nota.: al finalizar el proceso de análisis e investigación, se puede notificar al cliente el progreso de su requerimiento.</p> <p>Item 8 Nota: la revisión y aprobación de la respuesta a las PQRSF, debe ser por personal diferente al involucrado en la investigación de las mismas. Para el caso del laboratorio PQRSF relacionados con el ámbito técnico y según su complejidad, serán aprobadas por el líder de aseguramiento metrológico, quien cuenta con la competencia requerida para dichos casos.</p>



1. OBJETIVO.

Resolver oportunamente los requerimientos presentados por los clientes y usuarios relacionados con los servicios prestados por TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.

2. ALCANCE.

Este procedimiento especifica los métodos para la recepción, atención y respuesta a requerimientos del usuario y del cliente. Tiene aplicación para el proceso de Gestión Comercial.

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

La responsabilidad es del Director Comercial, Director de Calidad y todo cargo de la organización que reciba requerimientos de parte de los clientes y usuarios.

4. DEFINICIONES.

Requerimiento: cualquier petición, queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia y/o felicitación que un usuario o cliente realicen por cualquier motivo a TESLA

Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Derecho de petición: es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Quejas: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

Reclamación: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.

Usuario: Toda Persona que recibe los servicios prestados por la **TESLA LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.**

Cliente: Persona Natural o Jurídica que adquiera los servicios prestados por TESLA **LABORATORIO DE METROLOGIA S.A.S.**



PQRSF: Sigla que abrevia peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

5. RECOMENDACIONES GENERALES.

5.1. Los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSF se clasifican de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO PARA GESTION Y RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
Petición/ Requerimiento	7 días	Correo electrónico comunicado oficial
Quejas	5 días hábiles	Correo electrónico comunicado oficial
Reclamaciones	3 días	Correo electrónico-comunicado oficial
Derecho de petición	15 días hábiles	Comunicado oficial

5.2. Los encargados para dar trámite a las PQRSF son el director de calidad, director comercial y director técnico dependiendo del caso con sus correos de contacto. calidad@teslab.com.co comercial@teslab.com.co y direcciontecnica@teslab.com.co.

5.3. El tiempo para la respuesta de una queja es de **5 días hábiles** a partir de la recepción de la misma.

5.4. En el SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) analizará y si es pertinente en conjunto con el trabajador(es) involucrado(s), alta dirección y/o jefe inmediato se darán las soluciones a dicha inconformidad. Dejando evidenciado en el **MG-F02**.

5.5. En caso de sugerencia, ésta será estudiada por el Director de Calidad, el Director Técnico y/o la Gerencia general, para definir su implementación o no.

5.6. ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE Y DEL PERSONAL TESLA

5.6.1. ENCUESTAS A LOS CLIENTES.

Como mecanismo del laboratorio TESLA, para determinar la percepción del cliente, el proceso de mejoramiento de la gestión a cargo del director de calidad, debe aplicar las encuestas de satisfacción de manera semestral acorde al formato **MG-F01 ENCUESTAS**

DE SATISFACCION a los clientes activos por medio de correo electrónico, llamada telefonica o físico según aplique. Luego de esta gestión, se debe consolidar los resultados en el formato de informe de encuestas **MG-F12 INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**. En caso de que en el resultado de las encuestas exista una apreciación de inconformidad se debe abordar como indica el presente procedimiento y levantar el plan de acción en **MG-F33**.

5.6.2. ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Las encuestas de clima organizacional, se realizarán con frecuencia anual, con el fin de evaluar el grado de satisfacción laboral o comodidad del trabajador con la empresa. En esta se validará temas referentes a la comunicación institucional, el trabajo en sí mismo, las tareas que desempeña, la calidad del entorno. Los registros de esta evaluación se realizarán a través de Google Formularios con el fin de obtener las estadísticas del clima laboral en general. Estas encuestas no tendrán nombre de que las diligencia por solicitud del personal de mantenerse anónimos en los que respecta a sus respuestas.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nª	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar el canal de ingreso del PQRSF	<p><u>El director de calidad</u> debe identificar el canal de comunicación que utilizo el cliente para manifestar sus sensaciones frente a los servicios prestados por el laboratorio.</p> <p>Nota 1: cuando la PQRSF, se notifique a través del director comercial, este debe informar de inmediato al director de calidad, con el fin de gestionar el requerimiento en el menor tiempo posible.</p> <p>Nota 2: Si las PQRSF del cliente se reciben por los medios de Pagina, telefónicamente, Presencial, se deben registrar utilizando el formato GC-F07 reporte de PQRSF, este registro se puede realizar de manera física y/o digital con el fin de abordar documentalmente la manifestación del cliente</p>	<p>Director calidad</p> <p>de</p> <p>Director Comercial</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Telefónico</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>GC-F07 Reporte de PQRSF</p>

N ^a	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Atender la retroalimentación del cliente	Remitir mediante correo electrónico acuse de recibido de la retroalimentación, informando el tiempo estimado de respuesta de acuerdo a la clasificación del mismo e información adicional que se pueda requerir de la PQRSF en caso que no sea claro el motivo de la manifestación.	Director calidad de	Correo electrónico Telefónico
3	Diligenciamiento de la base PQRSF	<p>Quando se confirme al cliente el recibido de su manifestación, se debe proceder a registrar en la base de gestión de PQRSF GC-F04, toda la información que le compete para gestión por parte del laboratorio y determinar si es una petición, queja, reclamación, sugerencia, felicitación.</p> <p>Realizar clasificación de acuerdo a la fuente u origen de manifestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad en la atención ✓ Certificado de calibración ✓ Equipos no funciona y/o averiado ✓ Método de calibración ✓ Facturación del servicio ✓ Auditorías internas y/o externas. ✓ Puntos de calibración acordados no están en el rango de trabajo del equipo ✓ Cotización del servicio. 	Director calidad de	GC-F04 Gestión PQRSF
4	Remitir e iniciar proceso de investigación PQRSF	Una vez diligenciada la información de la PQRSF expresada por el cliente, el director de calidad, debe analizar con base en la descripción del caso la situación presentada frente a los servicios que ofrece el laboratorio, para luego remitirla al proceso involucrado por el medio electrónico e iniciar la investigación	Director calidad de	GC-F04 Gestión PQRSF

N ^a	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>de la situación presentada con el cliente.</p> <p>El envío de la PQRSF al área involucrada debe ir acompañada de las evidencias que soportan el reporte del cliente tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicado ✓ Correo electrónico ✓ Evidencias que soporten el requerimiento tales como registros comerciales o técnicos. ✓ Cualquier otro documento que aporte el cliente o usuario. 		
5	Investigación correspondiente a PQRSF	<p>Se requiere esclarecer las situaciones y los hechos que originaron el requerimiento del cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación presentada por el cliente o usuario. 2. Hacer entrevistas al personal involucrado en servicio correspondiente para esclarecer el contexto de la situación reportada. 3. Determinar el contexto situacional y de servicio de la situación, en términos de tiempos de atención, servicios prestados, tiempos de entrega, métodos de calibración, informes de calibración. 6. Solicitar los soportes de la prestación del servicio, cotización, contrato, mediciones, informes de resultados cuando sea 	<p>Director calidad de</p> <p>Director Comercial</p>	<p>GC-F04 Gestión PQRSF</p> <p>Correo electrónico</p>

N ^a	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>aplicable. Trazabilidad en general del servicio.</p> <p>7. Generar los informes correspondientes a la atención de ser requerido.</p> <p>8. Realice la trazabilidad necesaria según sea el caso, investigue, indague, no asuma lo que no sabe.</p> <p>9. Organice y clasifique la información recopilada.</p> <p>NOTA: para el caso de que la (Queja, reclamación), se haya presentado en Sitio, si es necesario, el responsable de la investigación del caso podrá desplazarse a sitio, con el fin de obtener información que sirva para aclarar la situación y/o obtener mejor evidencia.</p>		
6	Análisis de causas	<p>Para el caso de las PQRSF en especial las quejas y reclamaciones, una vez que se realiza todo el proceso de investigación, se procede a realizar el análisis de causas que originaron la situación con el fin, con el fin de identificar brechas e implementar los posibles planes de acción que puedan asegurar que no se genere de nuevo el inconveniente presentado.</p> <p>Nota.: al finalizar el proceso de análisis e investigación, se puede notificar al cliente el progreso de su requerimiento</p>	Director calidad de	GC-F04 Gestión PQRSF
7	Responder PQRSF	Al finalizar el proceso de investigación y determinar las causas de la situación, se procede	Director calidad de	GC-F04 Gestión PQRSF

N ^a	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>a realizar la respuesta al cliente, teniendo en cuenta la proforma de respuesta que se encuentra anexa al final del presente procedimiento.</p> <p>El registro de la respuesta final debe quedar consignado en el base GC-F04 GESTION DE PQRSF</p>		Correo electrónico
8	Verificar congruencia de respuesta interna vs PQRSF	<p>Si la respuesta interna, que ha sido generada por el líder del proceso y/o consultadas en las herramientas internas correspondiente NO cubre la totalidad de requerimientos expresados en la solicitud del PQRS Entonces Ir a 9.</p> <p>Nota: la revisión y aprobación de la respuesta a las PQRSF, debe ser por personal diferente al involucrado en la investigación de las mismas. Para el caso del laboratorio PQRSF relacionados con el ámbito técnico y según su complejidad, serán aprobadas por el líder de aseguramiento metrológico, quien cuenta con la competencia requerida para dichos casos.</p> <p>Si la respuesta generada es congruente con la solicitud del PQRS. Entonces Ir a 10</p>	Director calidad de	GC-F04 Gestión PQRSF Correo electrónico
9	Comunicar puntos de incongruencia	Si se encuentran puntos de incongruencia entre la PQRSF, el análisis realizado y la respuesta al usuario, el director de calidad, deberá reportar al líder del proceso correspondiente para realizar modificaciones	Director calidad de Líder de proceso involucrado	GC-F04 Gestión PQRSF Correo electrónico
10	Enviar al cliente la respuesta del PQRSF	Realizar envío físico si aplica y/o electrónico de la carta de respuesta sobre el tratamiento de su Queja, Reclamo o Sugerencia, esta respuesta puede ser enviada por el	Director calidad de Director Comercial	Carta anexo para respuesta

N ^a	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>director de calidad o comercial según aplique.</p> <p>Cuando se responda una PQRSF, debe copiarse al correo de gerencia general.</p> <p>Si se trata de un reclamo o queja difícil el Director Comercial o de Calidad, junto con el Gerente responden mediante comunicado oficial en papelería membretada</p>		
11	<p>Verificar la satisfacción cliente</p>	<p>Se realiza seguimiento a la ejecución del plan de acción dado el caso en que este haya sido necesario y la satisfacción del cliente, con el fin de que se ejecute completamente el plan, posterior a esto se evalúa el nivel de satisfacción del cliente con la gestión realizada.</p> <p>Si el cliente manifiesta estar satisfecho con la respuesta generada, <u>entonces Ir a 13.</u></p> <p>Si el cliente manifiesta estar insatisfecho con la respuesta generada, <u>entonces Ir a 8</u></p> <p>NOTA: En el Sistema de gestión del laboratorio, el Director de Calidad debe informar al cliente sobre la solución a su requerimiento e indagar si quedo satisfecho o no con la solución presentada. En caso de inconformidad, el laboratorio debe proponer un nuevo plan de acción hasta que haya agotado las alternativas razonables (en términos económicos y operacionales), o hasta que la persona o ente quede satisfecho. En caso de agotarse todas las alternativas y el cliente no quede</p>	<p>Director calidad</p> <p>de</p>	<p>MG-F33 Planes de acción</p>

Nª	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		satisfecho, se dejará constancia de esto en GC-F04 gestión de PQRSF y se cerrará la misma expresando el porqué de la decisión.		
12	Implementar plan de acción	De acuerdo al plan establecido, se implementan las acciones propuestas por el proceso responsable.	Director de calidad Líder de proceso involucrado	MG-F33 Planes de acción
13	Realizar cierre de PQRS	Se registra en la Matriz de PQRSF GC-F04 cierre del caso con gestión correspondiente.	Director de calidad	GC-F04 Gestión PQRSF
14	Informe de PQRSF	Consolidar la información para realizar informes semestrales. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descargue el archivo la base de datos Access "GC-F04 gestión de PQRSF" en un Excel a través de la herramienta importación. ✓ Dé formato al archivo de Excel, realizar el análisis de la información. 	Director de calidad	GC-F04 Gestión PQRSF

7. IMPREVISTOS O FUERZA MAYOR.

Cuando no fuese posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia que generó la queja, reclamo o sugerencia dé respuesta a la misma.

Si por algún motivo la causa raíz de la queja, reclamo y/o sugerencia depende de entes externos (Proveedores), se realizará la gestión necesaria ante dichos entes con el fin de satisfacer la necesidad y dar cierre adecuado a la misma.



En el caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la segunda respuesta o gestión del caso, se debe cerrar el requerimiento actual y se procede a apertura un nuevo registro en la base, indicando en la descripción la situación con el requerimiento e indicando que es la continuidad del consecutivo anterior.

8. INDICADORES.

- ✓ Oportunidad de Respuesta de PQRSA

9. SEGUIMIENTO.

Revisión GC-F04 Gestión de PQRSF

10. ANEXO MODELO DE RESPUESTA PQRSF

Nota 1. Modelo estándar de respuesta:

Todas las respuestas a un cliente/ usuario deben tener la siguiente estructura:

Cordial Saludo Sr, Sra, Dr, Dra, (Pedro Pérez): “De él tratamiento correspondiente al receptor del mensaje.

“Gracias por su retroalimentación, le informamos que se ha completado el proceso de investigación del caso expuesto por usted el día... del cliente/ producto...” “Por tanto se ha realizado la retroalimentación al personal involucrado en las situaciones que dieron origen a la inconformidad...”

“Agradecemos las situaciones reportadas ya que esto nos ayuda a mejorar día tras día...”

Gracias por su atención, quedamos atentos a inquietudes.

“Se agrega firma corporativa de la persona que responde”