 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 1 de 11	

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para cooperar con los clientes durante la prestación del servicio y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y sugerencias recibidas de los clientes o partes interesadas, como resultado de la interacción con el laboratorio.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones descritas en este documento aplican a las actividades relacionadas con el servicio al cliente, las solicitudes, quejas y sugerencias recibidas del cliente o parte interesada del laboratorio relacionadas con la prestación del servicio.

## 3. RESPONSABILIDADES

### GERENTE

- Autorizar el acceso a los clientes a las instalaciones del laboratorio

### DIRECTOR DE CALIDAD

- Acompañar al Director Comercial, Director de Servicios Científicos, Asesor Comercial y de Formación y/o Coordinadores Técnicos de Área en el análisis, respuesta de quejas y transmisión de la información al cliente.
- Analizar la información relacionada con solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones para el fortalecimiento y mejora continua del SIG.

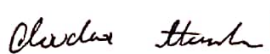
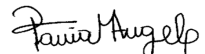

### DIRECTOR COMERCIAL, DIRECTOR DE SERVICIOS CIENTÍFICOS Y ASESOR COMERCIAL Y DE FORMACIÓN


- Informar al cliente toda demora o desviación de acuerdo con lo acordado en la cotización.
- Investigar las situaciones de su competencia para tomar correctivos, emprender acciones correctivas y emitir respuesta al cliente o partes interesadas.
- Acompañar el acceso a los clientes a las áreas pertinentes para presenciar de manera controlada los ensayos, manteniendo la confidencialidad de la información de los demás clientes.
- Realizar encuestas a los clientes para obtener información de retorno tanto positiva como negativa.
- Consolidar las solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones para su análisis.
- Acompañar a Coordinadores Técnicos de Área en el análisis de quejas.
- Realizar el seguimiento de las quejas, desde su recepción hasta la respuesta final.

### COORDINADORES TÉCNICOS DE ÁREA

- Investigar las situaciones de su competencia para tomar correctivos, emprender acciones correctas y emitir respuesta al cliente o partes interesadas.
- Acompañar el acceso a los clientes a las áreas pertinentes para presenciar de manera controlada los ensayos, manteniendo la confidencialidad de la información de los demás clientes.

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTARIOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 2 de 11	

## TODO EL PERSONAL

- Comunicar y remitir al área comercial o al jefe inmediato cualquier comunicado del cliente u otra parte interesada relacionada con el servicio, en el menor tiempo posible para que pueda ser debidamente atendido.

## 4. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable relacionada con el SG-SST.

**CLIENTE.** Organización o persona que recibe un producto.

**CORRECCIÓN.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**FELICITACIONES.** Expresión de satisfacción, escrita o verbal, por el servicio o la atención recibida.

**MEJORA CONTINUA.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD.** Incumplimiento de un requisito.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de prestación del servicio y durante la vida útil del servicio/producto.

**PARTE INTERESADA.** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**QUEJA.** Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a una entidad, relacionada con las actividades de dicha entidad, para la que se espera una respuesta.

**REQUISITO.** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

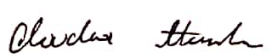
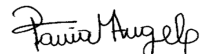

**SOLICITUD.** Petición a una entidad en busca de una solución concertada entre las partes.


**SUGERENCIA.** Insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

## 5. REFERENCIAS

NTC-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTARIOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 3 de 11	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 6.1 SERVICIO AL CLIENTE

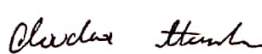
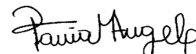

El laboratorio, dispuesto a cooperar con los clientes y sus representantes, ha establecido los siguientes canales de comunicación para que los clientes o partes interesadas puedan aclarar con el Director Comercial, Asesor Comercial y de Formación o Director de Servicios Científicos los pedidos y contratos pactados en la cotización del servicio, y puedan presentar sus solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones:


- Conmutador: (+57) 604 322 80 46
- Número celular y mensajería instantánea (+57) 316 874 89 11
- Presencial o escrito en la sede principal. Carrera 45D No. 60 – 16 Barrio Prado Centro.
- Buzón de sugerencias ubicado en la recepción del laboratorio.
- **FOR – 060 Registro de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones.**
- Correos electrónicos
- Administración: [administracion@testlab-laboratorio.com](mailto:administracion@testlab-laboratorio.com)
- Cartera: [cartera@testlab-laboratorio.com](mailto:cartera@testlab-laboratorio.com)
- Comercial: [comercial@testlab-laboratorio.com](mailto:comercial@testlab-laboratorio.com)
- Programación: [dsc@testlab-laboratorio.com](mailto:dsc@testlab-laboratorio.com)
- Calidad: [calidad @ testlab-laboratorio.com](mailto:calidad@testlab-laboratorio.com)
- Página del laboratorio [www.testlab-laboratorio.com](http://www.testlab-laboratorio.com)

Así mismo, ha establecido que:

- La atención y aclaración de los aspectos relacionados con la prestación del servicio es realizada por el Director Comercial, Asesor Comercial y de Formación, o Director de Servicios Científicos en cuanto a la parte técnica, conforme a lo establecido en el **PRO – 004 Procedimiento para revisión de pedidos, ofertas y contratos.**
- El personal debe apoyar en la entrega de los materiales e indicaciones para la recolección adecuada de las muestras, cuando el cliente lo requiera.
- Cuando en el servicio se presenten desviaciones con relación a lo pactado inicialmente, el Director de Servicios Científicos comunicará a los clientes la situación para concertar una solución.
- El laboratorio le permitirá al cliente o a sus representantes el acceso controlado a las zonas del laboratorio para presenciar los ensayos relacionados con sus muestras y aclarar inquietudes técnicas, manteniendo la confidencialidad de los demás trabajos de ensayo, así:
  - El cliente podrá solicitar la visita al laboratorio, informando la cantidad de personas que asistirán y el objetivo de la visita.
  - El Director de Servicios Científicos y/o el Director Comercial con el visto bueno de la Gerencia estudiará la solicitud y concertará con el personal técnico la disponibilidad para atender la visita, sin ocasionar retrasos en los demás servicios.
  - Se deberá informar al cliente la fecha, hora y las condiciones de ingreso a las instalaciones del laboratorio (confidencialidad de la información, requisitos de seguridad y salud en el trabajo). Adicionalmente, se le asignará un responsable por el laboratorio para acompañar la visita.

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 4 de 11	

- Se conserva registro de la visita en el **FOR – 077 Control de visitantes**.
- El laboratorio le permitirá al cliente o a sus representantes realizar auditorías del SIG del laboratorio, para que conozcan cómo se da cumplimiento a los requisitos de gestión y técnicos para garantizar la competencia técnica, así:
  - El cliente solicitará y concretará con el Director de Servicios científicos y el Director de Calidad la fecha de la visita de auditoría, para así elaborar y enviar el plan de auditoría al laboratorio, requerido para la atención de la visita.
  - Según la fecha programada y el plan de auditoría, la visita se desarrollará en las instalaciones del laboratorio, conservando la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso (este aspecto se acuerda con el cliente durante la reunión de apertura y se deja constancia en el acta de reunión).
  - El cliente hace entrega por escrito del informe con los hallazgos de auditoría, para que el laboratorio presente los correctivos o planes de acción, según se requiera.
  - Cuando se haya dado respuesta a los hallazgos, el Director de Calidad socializará al cliente los correctivos o acciones correctivas implementadas y les hace seguimiento, conforme a lo dispuesto en el procedimiento **PRO – 008 Acciones correctivas, preventivas y de mejora**.
  - Se conservará registro de la visita, así como el informe de auditoría y demás registros que se generen como planes de acción, seguimientos y visitas adicionales.

El personal que está permanentemente en contacto con los clientes y que recibe información externa debe:

- Tratar con cordialidad y respeto a los clientes.
- Orientar al cliente y tomar los datos necesarios para su atención (datos de la persona y entidad que contacta, servicio afectado, descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes y sugerencia o solución solicitada).
- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información que puede dar a los reclamantes, de acuerdo a su funciones, responsabilidades y autoridad.
- Comunicar lo más pronto posible al jefe inmediato aquellas quejas que tienen un alto impacto para el laboratorio.
- Responder rápidamente cuando la situación sea de su competencia o remitirlos al Director Comercial, Director de Calidad o a su jefe inmediato.

## 6.2 EJECUCIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

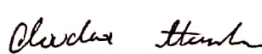
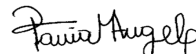

Para obtener información de retorno, tanto positiva como negativa, por parte de los clientes, el Director Comercial y el Asesor Comercial y de Formación aplican encuestas de satisfacción al cliente (mínimo una vez al año). Esta información se consolida, analiza y se presenta a la Gerencia durante la reunión de revisión del SIG, en búsqueda de acciones de mejora.


Los comentarios u observaciones transmitidos por el cliente en la encuesta de satisfacción **FOR – 024**, deben ser analizados por el área comercial con el fin de determinar si se debe registrar la información recibida en el módulo de PQRS del aplicativo con el fin de generar **FOR – 060 Solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones**, para darle el respectivo seguimiento y tratamiento.

Tener en cuenta lo siguiente:

- Si la observación o comentario es referente a una felicitación, se debe informar al personal

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN          DE SOLICITUDES, QUEJAS Y          SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 5 de 11	

mediante publicación en cartelera, no es necesario diligenciar **FOR- 060**.

- Si la observación o comentario es una queja o sugerencia, debe registrarse en el **FOR – 060**
- Si la observación o comentario es una solicitud, que amerita un cambio o modificación operacional, debe registrarse el **FOR – 060** de lo contrario se procede a realizar la solicitud sin registrarla en el formato.

### 6.3 ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

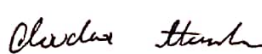
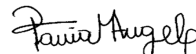

#### Generalidades


- Todo el personal del laboratorio, especialmente los que realizan transporte de las muestras o visita a los clientes, deben estar familiarizados con el **FOR – 060 Registro de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones**, y brindar la información al cliente para acceder a la instauración de cualquier PQR, cuando requiera presentar una solicitud, queja, sugerencia o una felicitación.
- Las solicitudes, quejas, sugerencias o felicitaciones anónimas serán atendidas ya que estas pueden brindar información importante para el sistema de gestión.
- Cada solicitud, queja, sugerencia o felicitación recibida será analizada por el personal involucrado y la respuesta dependerá del estudio realizado de la situación en cuestión.
- El tiempo de respuesta establecido para atender cualquier solicitud, queja, sugerencia o felicitación es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del comunicado, teniendo en cuenta que:
  - Para los casos considerados urgentes se debe procurar dar respuesta al cliente en el menor tiempo posible.
  - Para los casos en que la respuesta sea compleja y requiera de la inversión de recursos, se le comunicará al cliente y se dispondrá del tiempo necesario según el plan de acción definido.

#### 6.3.1 Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)
1	<b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN</b>  Recibir la petición del solicitante generada por medio de la página o directamente por comunicación con el personal, ingresar los datos al aplicativo, para generar el formato <b>FOR – 060 Registro de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones</b> y remitirlo al área comercial. La información básica que debe solicitarse es: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos de la persona y entidad que contacta</li> <li>▪ Identificación del servicio afectado</li> <li>▪ Descripción de la situación y los datos de apoyo pertinentes</li> <li>▪ Sugerencia o solución solicitada</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si la solicitud del cliente es para aclarar, completar información, concertar cambios en la programación, o está relacionada con peticiones básicas de documentación y no afecta ningún requisito del sistema, el ítem de ensayo o la calidad de los resultados, esta puede ser atendida en el momento sin necesidad de registro en el formato</p>	Cualquier integrante del laboratorio

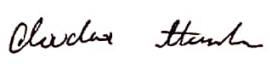
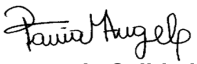

**ORIGINAL**


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 6 de 11	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)
2	<p><b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Revisar la información para clasificar y codificar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Solicitud</u>: requerimiento que amerita una modificación sustancial o apoyo operacional. Asignar el número P-XXX; XXX consecutivo anual, inicia en 001</li> <li>▪ <u>Queja</u>: expresión de insatisfacción. Asignar el número Q-XXX; XXX consecutivo anual, inicia en 001.</li> <li>▪ <u>Sugerencia</u>: expresión de ideas tendientes al mejoramiento. Asignar el número S-XXX; XXX consecutivo anual, inicia en 001.</li> <li>▪ <u>Felicitación</u>: expresión de satisfacción por el servicio o la atención recibida. Asignar el número F-XXX; XXX consecutivo anual, inicia en 001.</li> </ul> <p>En el aplicativo se selecciona cada clasificación y automáticamente se asigna el consecutivo XXX consecutivo anual, inicia en 001(tener en cuenta que el consecutivo del aplicativo es general, es decir solo se diferencia la letra según la clasificación, pero el número consecutivo se va asignando sin diferenciar la clasificación.</p>	Área comercial y Director de Calidad.
3	<p><b>ACUSE DE RECIBIDO AL SOLICITANTE</b></p> <p>Contactar al solicitante (reclamante) telefónicamente o por correo electrónico, lo más pronto posible, para comunicarle que la información ha sido recibida y se empezará a estudiar el caso para dar respuesta.</p> <p>Remitir verbalmente y/o vía e-mail la situación a los responsables directos que puedan atender la situación y emitir una respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Gerente</u>: Asuntos que requieran de la toma de decisiones e inversión de recursos (humanos, técnicos o financieros).</li> <li>▪ <u>Coordinadores Técnicos de Área</u>: Asuntos relacionados con asesoría técnica, trabajos no conformes y resultados de ensayo.</li> <li>▪ <u>Director General Administrativo</u>: Asuntos relacionados con facturación y pagos.</li> <li>▪ <u>Director de Calidad</u>: Asuntos que se identifiquen recurrentes o cuya gravedad afecte el SIG.</li> <li>▪ <u>Director Comercial</u>: Asuntos relacionados con la prestación del servicio y cotizaciones.</li> </ul>	Área comercial y Director de Calidad.
4	<p><b>EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>1. Evaluar la información en términos de viabilidad, implicaciones de seguridad, complejidad, riesgo e impacto del SIG y el servicio, y la posibilidad de una acción inmediata.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si es una solicitud o sugerencia: El responsable del área</li> </ul>	Responsables del

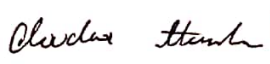
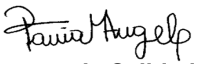

**ORIGINAL**


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 7 de 11	

	<p>involucrada debe emitir una respuesta y comunicarla al área comercial, estos a su vez deben comunicarla al cliente de manera cordial y diplomática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si es una felicitación: Comunicar a todo el personal del laboratorio como motivo de orgullo y satisfacción (publicar en cartelera, reunión).</li> <li>▪ Si es una queja: El responsable del área involucrada debe tomar correctivos e iniciar la investigación</li> </ul>	<p>área involucrada y Área comercial</p>
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>
4	<p>2. Registrar las acciones tomadas en el <b>FOR – 060 Registro de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones</b>, y dar por finalizado, excepto para el caso de las quejas (continuar con el paso 5).</p> <p><b>Nota:</b> Se debe realizar un análisis de todas las quejas que son recibidas antes de realizar la gestión correspondiente de la misma; una vez finalizado el análisis se determina si es realmente una queja y se requiere implementar las acciones necesarias, o si por el contrario no corresponde a una queja; para este último caso se deja registrado en el <b>FOR – 060 Registro de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones</b> el resultado del análisis ejecutado y no se realiza plan de acción ya que no es requerido.</p>	<p>Responsables del área involucrada y Área comercial</p>
5	<p><b>INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA</b></p> <p>Iniciar el estudio de la situación problema y analizar las causas que la generaron según el procedimiento <b>PRO – 008 Acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>. Si adicionalmente, se comprueba la existencia de trabajo no conforme aplicar el correctivo adecuado, según el <b>PRO – 007 Trabajo no conforme</b>.</p>	<p>Responsables del área involucrada con apoyo del Director de Calidad si lo requiere</p>
6	<p><b>COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE</b></p> <p>Se debe informar al cliente la respuesta a la queja en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que se recibe; siempre se debe dejar registrado por que medio se comunica la respuesta al cliente (correo, oficio, verbal u otro), cuando se dé respuesta al cliente de manera verbal se debe registrar en el <b>FOR – 060</b> el nombre de la persona que recibió la respuesta.</p> <p>La respuesta estará orientada al cumplimiento satisfactorio de los requisitos de las partes involucradas, <u>sin</u> contrariar las políticas y procedimientos normativos u organizacionales. Cuando se requiera, se concertará la respuesta con el cliente en busca de la mejor solución.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que la solución o respuesta a la queja amerite más días de los establecidos, se debe informar anticipadamente al cliente, y registrar en el <b>FOR-060</b> el acuerdo con el cliente con el fin de garantizar que se sigue cumpliendo con los tiempos de respuesta.</p>	<p>Área comercial</p>

**ORIGINAL**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

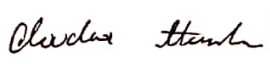
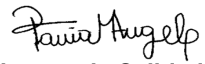

 LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN          DE SOLICITUDES, QUEJAS Y          SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 8 de 11	

	Teniendo en cuenta que los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja; se establece que cuando la queja se origine por actividades del área comercial, la respuesta debe ser realizada por el Director de Calidad.	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>
7	<b>SEGUIMIENTO DE LA QUEJA</b> Verificar la implementación y eficacia de las actividades definidas en el plan de acción propuesto al reclamante (revisar que se haya eliminado o por lo menos que haya disminuido su ocurrencia). Registrar las acciones de seguimiento en el <b>FOR – 102 Plan de acción</b> , asociado al caso.	Director de Calidad
8	<b>CIERRE DE LA QUEJA</b> 1. Contactar al solicitante para verificar la satisfacción con la solución planteada ante su queja. En caso que el solicitante no haya quedado satisfecho con la respuesta emitida por el laboratorio, informar a los responsables directos para reiniciar el análisis de la situación y darle un tratamiento diferente para lograr la satisfacción del cliente, hasta donde sea posible. 2. Actualizar la información asociada a la situación y cerrar el <b>FOR – 102 Plan de acción</b> , asociado al caso. 3. Archivar los registros asociados a las quejas y los planes de acción en medio físico o digital, en las carpetas dispuestas para tal fin.	Área comercial y Director de Calidad


## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión Nueva	Descripción de Cambios	Fecha	Quien la propuso (cargo)
01	Creación del documento	2018/01/26	Director técnico y de calidad
02	Se modificó y ajustó todo el ítem número 3 de responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional actual. Se actualizaron los cargos relacionados en todos los ítems de acuerdo a la estructura organizacional actual. Se actualizaron los canales de comunicación. Se modificó el formato de fecha de día/mes/año (DD/MM/AAAA) a el formato año/mes/día (AAAA/MM/DD).	2018/11/09	Coordinador técnico microbiología

**ORIGINAL**

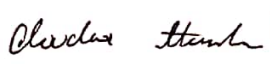
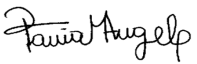

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente




 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 9 de 11	

03	<p>Se adicionaron responsabilidades para el Gerente y se modificaron las responsabilidades para el Director técnico y de calidad, el Director comercial, los Coordinadores técnicos de área y el Asesor comercial y de formación.</p> <p>En el ítem 6.1.1 se adicionaron los correos de todas las áreas.</p> <p>Se realizaron los siguientes cambios en el ítem 6.2.2: para el punto 3 se adiciono al Director comercial para asuntos relacionados con la prestación del servicio y cotizaciones y en el punto 6 se eliminó como responsable al Director técnico y de calidad y se adicionó a los responsables del área involucrada.</p>	2019/05/03	Asesor comercial y de formación
04	<p>En el ítem 3 se modificaron las responsabilidades a todos los niveles,</p> <p>Se cambió el cargo de Director técnico y de calidad por Director de calidad en todo el documento.</p> <p>Se enumeraron los ítems dentro del ítem 6.</p> <p>En el ítem 6.1 se actualizaron los correos y la página del laboratorio</p> <p>Se adicionó el ítem 6.2 ejecución de encuestas de satisfacción.</p> <p>En el punto 1 del ítem 6.3 se agregó una nota aclaratoria acerca del registro de las solicitudes.</p> <p>En el punto 6 se modificó la comunicación de la respuesta al reclamante y se adicionó una nota aclaratoria acerca de los tiempos de respuesta.</p>	2020/01/31	Asesor comercial y de formación
05	<p>Se actualizó la versión de la NTC-ISO/IEC 17025:2017.</p> <p>Se ajusto el nombre del PRO-007</p> <p>El punto 6 del procedimiento para la atención de solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones se especificó que cuando la queja sea del área comercial, la respuesta debe ser dada al reclamante por parte del Director de Calidad.</p>	2020/12/01	Coordinador Técnico Microbiología

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 <p>LABORATORIO ANÁLISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.</p>	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 10 de 11	

06	<p>En el ítem 6.2 se adicionó que el registro de la información se realiza en módulo de PQRS del aplicativo con el fin de generar el FOR-060</p> <p>En el ítem 6.3.1 se especificó que se puede recibir la información por registro a través de la página o directamente por contacto con las Coordinaciones Técnicas de Área y luego se ingresan los datos al aplicativo para generar el FOR-060. Adicionalmente se estableció que en el aplicativo se selecciona cada clasificación y automáticamente se asigna el consecutivo</p> <p>Se especifico la obligatoriedad de registrar el medio por el cual se comunica la respuesta al cliente.</p> <p>En todo el documento se modificó FOR-102 plan de acción correctiva, preventiva y de mejora, por FOR-102 plan de acción.</p>	2021/02/08	Coordinador Técnico Microbiología
07	<p>Se modifica el logo.</p> <p>Se realizó el ajuste de todos los correos electrónicos</p> <p>Se agrega a todo el documento el nuevo cargo de director de servicios científicos.</p> <p>Se elimina en todo el documento la información que indicaba que los coordinadores técnicos de las áreas tenían algún contacto con el cliente.</p> <p>En el punto 2 del ítem 6.3.1 se especificó como se asigna el consecutivo.</p>	2022/02/07	Coordinador Técnico Microbiología
08	<p>En el ítems 6.1 se Se realizo ajuste a los correos eléctricos y modifica WhatsApp por mensajería instanea.</p> <p>En ítems 6.3 Atención de solicitudes, quejas y sugerencias en el punto generalidades se modifica : las quejas, sugerencias o felicitaciones anónimas serán atendidas</p>	2023/05/03	Coordinador Técnico Microbiología

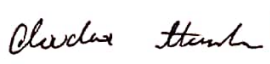
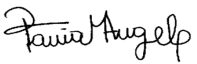

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS


PRO – 004 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

PRO – 007 CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME

PRO – 008 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

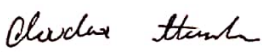
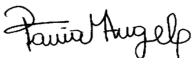

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente

 LABORATORIO ANALISIS ALIMENTOS Y AGUAS S.A.S.	<b>SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN          DE SOLICITUDES, QUEJAS Y          SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PRO - 006
		<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>FECHA EMISIÓN</b>	2023/05/03
		Página 11 de 11	

FOR – 024 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
 FOR – 060 SOLICITUDES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
 FOR – 077 CONTROL DE VISITANTES  
 FOR – 102 PLAN DE ACCION

**ORIGINAL**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Coordinador Técnico Microbiología	 Director de Calidad	 Gerente