

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar un proceso eficaz y eficiente de gestión de quejas derivadas de la prestación de los servicios del Proveedor de Programas de Ensayos de Aptitud de ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S. PEAMCO S.A.S.

2. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento contiene el proceso por medio del cual se da tratamiento a una queja de un reclamante externo o interno, para darle solución y/o tratamiento lo más pronto posible y eliminar su recurrencia.

La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como página web, registros de entrega de resultados, o ensayos de aptitud, entre otros, está fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información se facilita en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que no haya reclamantes en desventaja.

3. ALCANCE

Este procedimiento cubre lo relacionado al tratamiento de las quejas de los reclamantes, ya sea, por los servicios prestados por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S) desde el momento de su llegada, investigación de los hechos, atención y respuesta al reclamante, hasta que se ejecuta una acción correctiva para eliminar las causas que originaron la queja, según sea el caso.

Este documento aborda los siguientes aspectos del manejo de quejas:

- a. mejorar la satisfacción del cliente, creando un entorno centrado en el cliente que sea abierto para retroalimentar (incluidas las quejas), resolver las quejas recibidas y mejorar la capacidad de la organización para mejorar sus productos y servicios, incluido el servicio al cliente;
- b. participación y compromiso de la gerencia a través de la adquisición y despliegue adecuados de recursos, incluida la capacitación del personal;
- c. reconocer y abordar las necesidades y expectativas de los reclamantes;
- d. proporcionar a los reclamantes un proceso de quejas abierto, efectivo y fácil de usar;
- e. analizar y evaluar las quejas para mejorar la calidad de los productos y servicios,
- f. incluyendo servicio al cliente;
- g. auditoría del proceso de tramitación de quejas;
- h. revisar la efectividad y eficiencia del proceso de manejo de quejas.

4. DEFINICIONES

Todas las definiciones aplicables al presente documento, pueden ser consultadas en las normas:

- ISO/IEC 17000:2005. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

| | | |
|--|---|--|
| Elaboró: Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Revisó: Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
2 de 10

Sin embargo, a continuación, se relaciona las definiciones más relevantes a tener en cuenta:

4.1. Reclamante.

Persona, organización (3.8) o su representante, que expresa una queja (3.2)
[ORIGEN: ISO 10001:2018, 3.2]

4.2. Queja. <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización (3.8), relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

Nota 1 a la entrada: Las quejas pueden hacerse en relación con otros procesos en los que la organización interactúa con el Reclamante (3.3).

Nota 2 a la entrada: Las quejas pueden realizarse directa o indirectamente a la organización.

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.3, modificada]

4.3. Cliente. Persona u organización (3.8) que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella
EJEMPLO:

Consumidor, usuario final, minorista, receptor de producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota 1 a la entrada: Un Reclamante puede ser interno o externo a la organización.

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.2.4]

4.4. Satisfacción del Cliente. Percepción del Cliente (3.3) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los Clientes.

Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del Reclamante no sea conocida por la organización (3.8), o incluso por el propio Reclamante, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del Reclamante puede ser necesario cumplir una expectativa de un Reclamante; incluso si no está declarada ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2 a la entrada: Las quejas (3.2) son un indicador habitual de baja satisfacción del Reclamante, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del Reclamante.

Nota 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del Reclamante se han acordado con el Reclamante y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del Reclamante.

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.2]

4.5. Servicio al Cliente. Interacción de la organización (3.8) con el Cliente (3.3) a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.4]

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
3 de 10

- 4.6. Retroalimentación.** <satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas
Nota 1 a la entrada: La retroalimentación puede darse en relación con otros procesos en los que la organización (3.8) interactúa con el Reclamante (3.3).
[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.9.1, modificada]
- 4.7. Parte Interesada.** Persona u organización (3.8) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
EJEMPLO:
Reclamantes (3.3), propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
[ORIGEN: ISO 9000:2015, 3.2.3, modificada]
- 4.8. Organización.** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
Nota 1 a la entrada: El concepto organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.
- 5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**
- 5.1** La responsabilidad de elaborar, actualizar y divulgar el presente documento, es del **Coordinador de la Calidad**, la autoridad de revisarlo y aprobarlo, están a cargo del Director Técnico y Gerente, respectivamente.
- 5.2** El **Coordinador de la Calidad**, para el tratamiento de las quejas es responsable de lo siguiente:
- establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación;
 - informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora;
 - mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.
- El **Coordinador de la Calidad**, tiene la autoridad para comunicar formalmente la respuesta, decisiones y medidas resueltas por la organización, de la queja, al reclamante.
- 5.3** Es responsabilidad de la **Coordinación Comercial** lo siguiente:
- identificar la queja por parte del reclamante, misma que debe estar formalizada por escrito, ya sea, por carta o correo electrónico;
 - comunicar la queja al **Coordinador de la Calidad**
 - hacer seguimiento a la gestión y tratamiento de la queja, hasta su comunicación y aceptación o cierre de la queja.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
4 de 10

La **Coordinación Comercial** tienen la autoridad, para comunicar al reclamante, el estado del tratamiento dado por la organización a su queja, dentro del tiempo establecido, en el momento que el reclamante así lo solicite.

5.4 La Gerencia, es responsable de lo siguiente:

- a) asegurarse de que se han establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en la organización;
- b) asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización;
- c) identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente;
- d) asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización;
- e) asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas;
- f) nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridades, además de las que se detallan en el numeral 5.2 del presente documento;
- g) asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la Gerencia de cualquier queja significativa;
- h) revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.

6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

6.1. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS

Para el trámite eficaz y eficiente de las quejas, es necesario seguir los siguientes principios básicos:

- a) **Compromiso.** La organización se compromete activamente a definir y aplicar un proceso de tramitación de quejas.
- b) **Capacidad.** La Gerencia pone a disposición recursos suficientes para la tramitación de las quejas, y se gestionan de manera eficaz y eficiente.
- c) **Transparencia.** El proceso de tramitación de quejas se comunica a los clientes, en cada entrega de resultados y en la página web, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Cada reclamante recibe información adecuada sobre la tramitación de su queja.
- d) **La Accesibilidad.** Cada reclamante tiene fácil acceso a un proceso de tramitación de las quejas. La información puesta a disposición sobre los detalles de la presentación y resolución de quejas. El proceso de tramitación de quejas y la información de apoyo, es fácil de entender y utilizar.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
5 de 10

- e) **Capacidad de respuesta.** La organización atiende las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la tramitación de quejas.
- f) **Objetividad.** Cada queja se aborda de manera equitativa, objetiva e imparcial mediante el proceso de tramitación de las quejas.
- g) **Integridad de la información.** La organización asegura que la información sobre la tramitación de sus quejas es exacta y no engañosa, y los datos reunidos son pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.
- h) **Confidencialidad.** La información de identificación personal relativa al reclamante está disponible cuando sea necesario, pero sólo a efectos de la tramitación de la queja dentro de la organización y se protege activamente contra la divulgación, a menos que el cliente o el reclamante consienta expresamente en su divulgación o divulgación por ley.
- i) **Enfoque centrado en el cliente.** La organización adopta un enfoque centrado en el cliente con respecto a la tramitación de las quejas y está abierta a la retroalimentación.
- j) **Mejora.** Un objetivo permanente de la organización es el aumento de la eficacia y la eficiencia del proceso de tramitación de quejas.
- k) **Competencia.** El personal de la Organización de Competencia tiene las cualidades personales, las aptitudes, la capacitación, la educación y la experiencia necesarias para tramitar las quejas.
- l) **Puntualidad.** Las quejas se tramitan con la mayor rapidez posible, habida cuenta de la naturaleza de la queja y del proceso utilizado.

6.2. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS

En la mayoría de los casos, las quejas son recibidas por el proceso comercial, ya sea por el [Coordinación Comercial](#) o por el [Asistente Administrativo](#), quienes son el primer contacto que tiene el Reclamante con la Empresa. Cuando la [Coordinación Comercial](#) o Asistente Administrativo identifican que es una Queja, ésta es remitida al [Coordinador de la Calidad](#), quien la debe registrar en el formulario Tratamiento de Quejas, PEA-PC-CC-F005.

Las quejas se reciben a través de varios métodos o formas, las cuales pueden ser:

- Para Proveedor de Ensayos de Aptitud: comercial@peamco.com.co ; calidad@peamco.com.co direccion@peamco.com.co
- Registro Entrega de Resultados PEA-PA-GE-F010, en donde se encuentra una Encuesta de Satisfacción que contesta el Reclamante al recibir sus resultados o que contesta el Reclamante al Proveedor de Ensayos de Aptitud, esto en el caso de que el Reclamante no haya recibido en forma directa sus resultados, sino por medio de un funcionario de la Empresa que representa. En cualquier caso, el Reclamante puede manifestar su queja frente al servicio prestado por el Proveedor de Ensayos de Aptitud.

Independientemente de la manera en que se reciba la queja, siempre se deberá informar al [Coordinador de la Calidad](#) para que asigne un consecutivo a la queja, la registre en el formulario correspondiente y le dé el tratamiento que haya lugar.

El registro de la denuncia inicial, puede, según sea aplicable, identificar el recurso solicitado por

| | | |
|--|---|--|
| Elaboró: Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Revisó: Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Aprobó: Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
6 de 10

el reclamante y cualquier otra información necesaria para la tramitación efectiva de la queja, incluyendo:

- fecha de la queja;
- canal o medio por donde ingresó la queja a la organización;
- datos del reclamante;
- una descripción de la queja y de los datos justificativos pertinentes, así como de los soportes o evidencias que la acompañan;
- la reparación solicitada;
- los servicios o las prácticas organizativas relacionadas de los que se ha quejado;
- la fecha prevista para una respuesta;
- personas y/o procesos involucrados;

6.3. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

La queja, es objeto de seguimiento desde su recepción inicial hasta que el reclamante esté satisfecho o se adopte la decisión final. Se pone a disposición del reclamante, previa solicitud y a intervalos regulares, una situación actualizada, al menos en el momento de los plazos preestablecidos. Los reclamantes, reciben un trato cortés y se mantienen informados de la evolución de su queja, a través del proceso de tramitación de quejas.

6.4. ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA

La recepción de la queja enviada por el reclamante, se realiza en forma inmediata, independiente del medio por el cual se recibió la misma. Se comunica al correo corporativo del Reclamante el recibido, así como el tiempo en el que se le dará una respuesta.

6.5. EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

Después de su recepción, cada denuncia debe evaluarse inicialmente en función de criterios como la gravedad, las consecuencias para la seguridad, la complejidad, el impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Las denuncias deben tramitarse con prontitud en función de su urgencia.

Las quejas manifestadas por los Reclamantes son evaluadas y atendidas por el [Coordinador de la Calidad](#), en conjunto con el dueño del proceso involucrado en la queja, y de ser necesario se puede incluir al personal relacionado con la misma.

6.6. INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA QUEJA

Debe hacerse todo lo posible para investigar y evaluar todas las circunstancias pertinentes y la información relativa a la queja. El nivel de la investigación y evaluación, debe ser proporcional a la gravedad, frecuencia y gravedad de la queja.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
7 de 10

6.7. RESPUESTA A LA QUEJA

Tras una investigación adecuada, la organización debe ofrecer una respuesta, por ejemplo, corregir el problema y evitar que ocurra en el futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debe tratarse de manera que se logre una solución efectiva lo antes posible.

Por lo anterior, una vez recibida la queja, se realiza la investigación de los hechos, el **Coordinador de la Calidad** se reúne con el encargado del proceso involucrado, Gerente, Director Técnico o Coordinador de Operaciones para la parte técnica, según sea necesario. En esta reunión se determinan las causas que pudieron crear la queja y se evalúa la necesidad de citar al posible personal involucrado en la misma para dar un informe de lo sucedido.

Una vez se hayan determinado los hechos y causas que originaron la queja del Reclamante, el **Coordinador de la Calidad** y los involucrados deben proceder a: desarrollar las correcciones que haya lugar y a dar una respuesta formal por medio de una Carta con consecutivo y anexos respectivos de ser requeridos. De tal forma, que se le dé claridad al Reclamante del tratamiento que se le dio a su queja, por parte del Proveedor de Ensayos de Aptitud.

ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S) han establecido que, al Reclamante, se le debe informar sobre el tratamiento o solución que se le ha dado a la queja a más tardar a los diez 10 días hábiles siguientes de interpuesta la misma.

Las respuestas al reclamante, pueden incluir:

- reembolsos;
- reemplazos;
- correcciones / reprocesos;
- sustitutos;
- asistencia técnica;
- información;
- referencia;
- asistencia financiera;
- otra asistencia;
- compensación;
- disculpas;
- indicación de cambios en los informes, el proceso, la política o el procedimiento surgidos de las quejas.

Si la queja genera no conformidad, es necesario aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PEA-PA-GE-010.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
8 de 10

6.8. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La decisión o cualquier medida adoptada en relación con la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal implicado, se comunica tan pronto como se adopte la decisión o se adopten las medidas pertinentes.

Los resultados obtenidos de la queja se registran y se informan al Reclamante, por el medio escrito apropiado, dependiendo del tipo de queja, dando a conocer los resultados obtenidos de la resolución de la misma.

La carta o correo de comunicación y, las evidencias o anexos que haya lugar, deben ser enviados en forma física y/o en forma digital (correo corporativo) al Reclamante. Posteriormente, o adjunto a la respuesta, se envía el registro de cierre de atención de quejas, con el objeto de evaluar la **Satisfacción del Reclamante** y, poder así, tener una **Retroalimentación**, que permita a la Organización, tomar las acciones que haya lugar.

El seguimiento a las correcciones pertinentes, de las Acciones Correctivas, si las hubo, derivadas de la queja y el proceso de cierre respectivo, es responsabilidad del **Coordinador de la Calidad**, quien debe asegurar que dicho cierre a la queja se realice.

6.9. ARCHIVO DE QUEJAS

Si el reclamante acepta la decisión o acción propuesta, entonces la decisión o acción debe llevarse a cabo y registrarse. Si el denunciante rechaza la decisión o la acción propuesta, la denuncia debe permanecer abierta. Esto debe registrarse y el reclamante debe ser informado de las formas alternativas de recurso interno y externo disponibles. La organización debe seguir supervisando la tramitación de la queja hasta que se agoten todas las opciones de recurso internas y externas razonables o se satisfaga al reclamante.

Si el Reclamante no manifiesta o evalúa su nivel de satisfacción frente a la atención dada a su queja, después de enviarle a su correo electrónico el CIERRE DE ATENCIÓN DE QUEJAS, PEA-PC-CC-F028 en un tiempo de máximo 15 días calendario, se deberá entender que ha aceptado el tratamiento dado.

6.10. COMUNICACIONES AL ONAC POR PROVEEDOR DE ENSAYOS DE APTITUD

Si, como consecuencia de una queja, la evaluación del desempeño del reclamante (participante), debe ser modificada en el informe final, y es necesario emitir un informe nuevo o modificado, ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S). Además de realizar las acciones establecidas para el manejo de trabajo no conforme, procede a notificar al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, los cambios realizados sobre los documentos entregados al reclamante (participante), las causas, el análisis de causas y las acciones correctivas tomadas.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Víctor Vanegas Peña Coordinador de la Calidad | Gregorio Rojas Rojas Director Técnico | Alicia Pretel Berrocal Gerente |
| Fecha: 2022-11-30 | Fecha: 2022-12-02 | Fecha: 2022-12-02 |

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
9 de 10

7. REGISTROS

La queja se registra inicialmente en el formulario “TRATAMIENTO DE QUEJAS”, PEA-PC-CC-F005, y, en el momento de realizar el tratamiento, se registra en el formulario “CIERRE DE ATENCIÓN DE QUEJAS”, PEA-PC-CC-F028. Mismo que se envía al Reclamante, junto a la respuesta dada, con el objetivo de que califique el nivel de atención.

8. FORMULARIOS A USAR

Formulario 1. Tratamiento de Quejas, PEA-PC-CC-F005

Formulario 2. Cierre de Atención de Quejas, PEA-PC-CC-F028

9. REFERENCIAS NORMATIVAS

9.1 ISO/IEC 17043:2010. Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los Ensayos de Aptitud.

9.2 ISO 10002:2018 Gestión de la Calidad – Satisfacción del Reclamante – Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

10. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|---------------------|---|
| Versión | Fecha De Aprobación | Resumen de Cambios |
| 0 | 2020-01-15 | Emisión Original |
| 1 | 2020-07-10 | <p>Numeral 3 ALCANCE. Se cambia PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p>Numeral 6,7 RESPUESTA A LA QUEJA. Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> <p>Numeral 6,10 COMUNICACIONES AL ONAC POR PROVEEDOR DE ENSAYOS DE APTITUD. Se cambió el proveedor de ensayos de aptitud de PEAMCO SAS por ENSAYOS DE APTITUD Y METROLOGIA DE COLOMBIA S.A.S. (PEAMCO S.A.S).</p> |
| | | <p>Numeral 2 Introducción: Se elimina la frase “informes de resultados de laboratorio de ensayos”</p> <p>Numeral 5.3 Se elimina los cargos “coordinador y asistentes” y el siguiente texto “El proceso comercial (coordinador y asistentes”</p> |

Elaboró:

Víctor Vanegas Peña
Coordinador de la Calidad

Fecha: 2022-11-30

Revisó:

Gregorio Rojas Rojas
Director Técnico

Fecha: 2022-12-02

Aprobó:

Alicia Pretel Berrocal
Gerente

Fecha: 2022-12-02

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Referencia:
PEA-PC-003-2/22

Página:
10 de 10

| | | |
|---|------------|---|
| 2 | 2022-12-02 | <p>Numeral 6.2 Recepción de Quejas: Se actualizan los correos electrónicos, se elimina lo referente a “Laboratorio de Ensayos”</p> <p>Numeral 6.7 Respuestas a la Queja: Se elimina lo relacionado a “Jefe de Laboratorio” “Laboratorio de Ensayos” y “regalos o muestras de buena voluntad”</p> <p>Numeral 9 Referencias Normativas: Se elimina la referencia a la norma ISO/IEC 17025:2017 Requerimientos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.</p> <p>En todo el documento se actualizan los siguientes cargos de acuerdo a la estructura organizacional de PEAMCO SAS.</p> <p>Analista de Operaciones a Coordinador de Operaciones, de Coordinador de la Calidad y Ensayos de Aptitud a Coordinador de la Calidad.</p> <p>De igual manera el cargo de Coordinación Comercial.</p> |
|---|------------|---|

Elaboró:

Víctor Vanegas Peña
Coordinador de la Calidad

Fecha: 2022-11-30

Revisó:

Gregorio Rojas Rojas
Director Técnico

Fecha: 2022-12-02

Aprobó:

Alicia Pretel Berrocal
Gerente

Fecha: 2022-12-02