

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la recepción, comunicación, análisis, tratamiento y cierre a satisfacción de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas por los clientes externos y/o consumidores.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias hasta el cierre de la mismas presentadas por las partes interesadas (clientes, proveedores, entes gubernamentales y distritales, entes acreditadores, consumidores, público en general) y aplica a todos los procesos de la compañía incluyendo los laboratorios Fisicoquímico,

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Gerente General:** Realiza la vigilancia de la adecuada atención a las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias en búsqueda de la satisfacción del cliente y velando por la buena imagen de la compañía. De ser necesario se pone en contacto directo con los clientes para atender sus requerimientos.
- 3.2 Director Técnico:** Recibe, analiza e identifica la naturaleza del requerimiento del cliente Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Realiza la investigación para identificar responsable de implementar las acciones para generar respuesta al cliente. Responde las peticiones las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes y apoya el seguimiento de acciones correctivas o de las mejoras.
- 3.3 Coordinador Comercial:** Responsable de recibir las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes y hacer el respectivo reenvío de estas a la Dirección Técnica y al Jefe SGI.
- 3.4 Jefe SGI:** Responsable de hacer seguimiento a las acciones correctivas y medición de la eficacia de las mejoras solicitadas en las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes. Puede recibir PQRs.
- 3.5 Asistente de Calidad:** Asigna el código correspondiente a las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Envía el comunicado al cliente donde se le informa la recepción y tratamiento de sus Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias. Realiza seguimiento e informa sobre los nuevos ingresos y estado de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias en el Comité Técnico e Inocuidad.
- 3.6 Jefes de Proceso:** Implementan los Planes de acción o acciones correctivas generadas de las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias.

4. DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud que se dirige a una entidad o servidor público para requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización (3.2.1), relativa a su producto (3.7.6) o servicio (3.7.7), o al propio proceso (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (ISO 9000:2015).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 2 de 7

RECLAMO: Es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

SOLICITUD: Ideas o iniciativas dadas por las partes interesadas y funcionarios que buscan la mejora del servicio.

PARTE INTERESADA: persona u organización (3.2.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000:2015).

TRAZABILIDAD: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015).

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD: característica (3.10.1) inherente a un objeto (3.6.1) relacionada con un requisito (3.6.4).

REQUISITO: (3.6.4) u otra información para el diseño, la realización, la verificación (3.8.12), el funcionamiento y el soporte de un producto (3.7.6). (ISO 9000:2015).

DEFECTO: no conformidad (3.6.9) relativa a un uso previsto o especificado

Nota 1 a la entrada: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos (3.7.6) y servicios (3.7.7).

Nota 2 a la entrada: El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (3.2.4) podría estar afectado por la naturaleza de la información (3.8.2), tal como las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento, proporcionadas por el proveedor (3.2.5). (ISO 9000:2015).

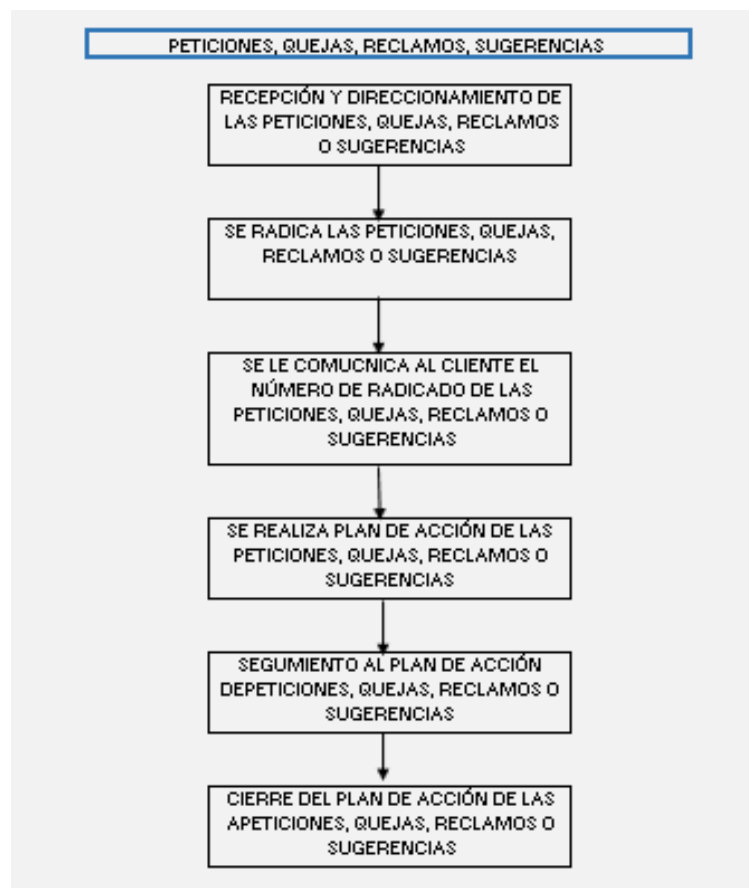
NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: Este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. (ISO 9000:2015).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 3 de 7

5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. PROCEDIMIENTO

Las Peticiones (Solicitudes), Quejas, Reclamos o Sugerencias detectadas por fuentes externas o internas son canalizadas a través de los correos electrónicos:

servicioalcliente@enzipan.com.co; comercial@enzipan.com.co; laboratorio@enzipan.com.co; sgi@enzipan.com.co.

Si las partes interesadas se comunican vía telefónica o mensajes de WhatsApp, se le deberá solicitar que envíe un correo electrónico a las direcciones anteriormente señaladas para que oficialmente se inicie su respuesta.

- La Dirección Técnica realiza una investigación preliminar en base a la información suministrada por el cliente a través del correo electrónico recibido, con el propósito de identificar si se trata de una Petición (Solicitudes), Queja, Reclamo o Sugerencia.
- Una vez se identifica que se trata de una Petición (Solicitud) o Queja se notifica al Proceso de Calidad para que realice la consolidación en el FOR-20-08 PLAN DE MEJORAMIENTO, en el cual se le asigna el número de radicado.
- Para identificar cada Petición (Solicitud), Queja o Reclamo se le asigna un código de la siguiente manera por el Asistente de Calidad:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 4 de 7

Ejemplo: **R-24-11-06**

R= Radicado

24= Año en curso que se recibe la reclamación.

11= El mes en curso que se recibe la reclamación.

06= El día que se recibe la reclamación.

-02= (Consecutivo) En caso que se reciba más de una PQRS al día

Por medio del Radicado asignado se realizará la trazabilidad de la Petición (Solicitud), Queja o Reclamo a cargo del responsable donde se origino la PQRS.

- d) A través del correo electrónico servicioalcliente@enzipan.com.co se da acuso de recibido al cliente en un plazo máximo de 24 horas con el número de radicado para iniciar el tratamiento a cargo del responsable asignado.

Seguir la siguiente plantilla para dar respuesta:

“Cordial saludo.

Amablemente damos acuso de recibido del PQRS con el número de radicado (R-2X-XX-XX) para su revisión.

Por lo cual el Proceso de Calidad realizará la respectiva trazabilidad y la Dirección Técnica presentará una respuesta formal a su comunicado, en un plazo de 20 días hábiles en el caso de identificar que se trate de una QUEJA, RECLAMO, o 10 días hábiles de ser una Petición (Solicitud).

Cualquier inquietud será atendida con gusto.”

- e) Una vez se dé acuso a la parte interesada de la recepción del PQRS, el Proceso de calidad tiene un plazo de 24 horas para acordar con el director técnico, jefe del Proceso o personal involucrado, al o los responsables de dar respuesta al requerimiento del cliente, identificar la causa e iniciar el registro cuando aplique el FOR-20-20 Plan de acción. Del análisis de la causa raíz, se debe determinar si es una PETICIÓN (SOLICITUD) o una QUEJA o RECLAMO.
- f) Si es una QUEJA o RECLAMO relacionado con los laboratorios (FQ, MB, I+D) o de la planta de Producción, el líder del proceso responsable de la novedad debe diligenciar cuando aplique el FOR-20-33 Control de no conforme y/o FOR-20-20, en el cual debe dejar por escrito el plan de acción, con los tiempos y la asignación de los responsables de la ejecución de las acciones planteadas.
- g) Con el propósito de realizar el adecuado control y seguimiento al proceso de atención de las PQRS se informara semanalmente en el Comité Técnico e Inocuidad las novedades a este respecto.
- h) El director técnico tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para dar respuesta de la QUEJA o el RECLAMO al cliente de las acciones correctivas tomadas y los resultados obtenidos. Si se trata de una PETICIÓN o una SOLICITUD se enviará una respuesta al cliente vía correo electrónico en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- i) Para proteger la confidencialidad del tratamiento de las PQRS del cliente, proveniente de fuentes propias o secundarias, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el PAD-40-06 Gestión de la imparcialidad y Confidencialidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 5 de 7

- j) Los tiempos de garantía en respuesta ante solicitudes de corrección de informes por parte de los clientes estarán sujetos a la ley 1480 del 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”. Título III capítulo 1, artículos 7 y 8, en dónde se menciona que “en la presentación del servicio en el que el prestador de un servicio, tiene una obligación de medio, en el sentido de que la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado...” y en el artículo 8 “El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente, legalmente de no indicarse el termino de garantía , el término será de un año para productos nuevos..”, este servicio puntual, tiene una garantía de 1 año ya que se considera un producto nuevo.

7. REFERENCIAS

- PAD-40-06 Gestión de la Imparcialidad y Confidencialidad
- PAD-20-14 Procedimiento control de producto no conforme
- PAD-20-05 Procedimiento Identificación y trazabilidad de laboratorios
- PAD-20-21 Control de trabajo no conforme

8. ANEXOS

No aplica.

9. REGISTROS

- FOR-20-08 Plan de mejoramiento- consolidado de acciones correctivas, preventivas, de optimización y de mejora
- FOR-20-20 Plan de acción (Acciones correctivas y de corrección)
- FOR-20-33 Control no conforme (Trabajo de ensayo, servicio, producto)
- FOR-20-52 Acta de Reunión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	15
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
		PÁGINA	Página 6 de 7

10. CONTROL DE CAMBIOS

ONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO Y CAMBIO REALIZADO
15	2024-11-06	Se actualizan las Responsabilidades, incluyendo al Gerente General, Asistente de Calidad y jefes de Proceso. Se actualiza el procedimiento de atención, cambiando el mensaje enviado a los clientes donde se les da a conocer el tiempo de respuesta según la clasificación de la PQRS; se incluye el seguimiento a las PQRS a través del Comité Técnico e Inocuidad. Se incluye en los registros de control el Acta de Reunión. Se incluye en el numeral 6, ítem J, los requisitos legales de reclamación de garantía del servicio por parte de los clientes.
14	2023-07-12	Actualización de nombre del procedimiento, actualización de cargos, actualización de tiempos de respuesta y metodología para dar respuesta y realizar análisis de causa raíz. Referencia del PAD-40-06 Declaración de independencia, Confidencialidad, imparcialidad e integridad según la NC 1 de ONAC.
13	2022-06-07	Se incluye en el ítem 1 la codificación de la PQR
12	2022-04-06	Se incluyen actividades en la recepción y direccionamiento de la queja, solución de la queja y comunicación con el cliente, cambio de tiempos y en la columna cargo de responsable se incluye el cargo de asistente de calidad
11	2021-07-29	Se modifica nota de responsables de quejas en el numeral 03
10	2020-12-22	Se le incluye nota en la parte de comunicación al cliente y se le incluye notas en la parte de referentes normativos.
09	2020-09-14	Se modifican en el ítem de recepción de quejas especificando correos y teléfono para presentar la informalidad, se incluye el paso de acuso de recibido de las

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ATENCION PQRS

CODIGO	PAD-20-17
VERSIÓN	15
FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2024-11-06
PÁGINA	Página 7 de 7

		quejas, se establece que la comunicación con el cliente en caso de manejar una queja debe ser tratada por el área que no esté implicado.
08	2019-07-23	Actualización de cargo de Gerente general, se suprime tabla de control de registros. Cambio en formatos que aplican y se suprime el FOR-20-22 y FOR-20-12 y se agrega responsable a Coordinador de calidad para el manejo de trabajos de ensayo no conformes.
07	2018-08-02	Se modifica el anexo, Tabla No. 01 en servicios, donde se coloca la siguiente nota: Si se trata de un trabajo no conforme y se va a realizar el reproceso, lo debe registrar en el formato FOR-20-91 Reprocesos de análisis.
06	2018-03-16	NTC ISO 9001:2015 Actualización: Verificar documentos vs Listado maestro de documentos en SGC
05	2016-10-03	Se crea formato FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas para reportar las acciones correctivas y de corrección, se relaciona con el proceso de quejas y reclamaciones
04	2016-04-29	Se relaciona FOR-20-48, ruta del software SGC control de documentos- Se relaciona cambio de cargo gerencia- Cambia nombre de procedimiento de Quejas y reclamos a quejas y reclamaciones – Se cambia el objetivo a clientes externos.
03	2015-09-17	Actualización de procedimiento en plantilla nueva, inclusión de diagrama de proceso, Integración de tabla Tipos de quejas y responsables de recepción y solución
El control de cambios de este documento en versiones anteriores se encuentra registradas en el software control de documentos "Control DOCS". Red/ 192.168.1.12 / Enzipan / Gestión Calidad/ Control Doc. (Back Up)		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL