

**CONTENIDO**

1. OBJETIVO..... 1  
 2. ALCANCE ..... 1  
 3. RESPONSABILIDADES..... 1  
 4. DEFINICIONES..... 2  
 5. ACTIVIDADES ..... 2  
 6. REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR..... 5  
 7. RECURSOS UTILIZADOS ..... 5  
 8. MONITOREO..... 5  
 9. REGISTROS..... 5  
 10. CONTROL DE CAMBIOS ..... 5

**1. OBJETIVO**

Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, validación, evaluación, investigación, decisiones a tomar, seguimiento, respuesta y cierre de las quejas interpuestas por los clientes o por otras partes que tengan relación de cualquier índole con LUMINOTEST.

**2. ALCANCE**

Aplica para la recepción, análisis, validación, evaluación, investigación, decisiones a tomar, seguimiento, respuesta y cierre de las quejas del cliente o de otras partes que tengan relación de cualquier índole con LUMINOTEST.

**3. RESPONSABILIDADES**

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar los recursos para el cumplimiento del presente procedimiento.</li> <li>Dar respuesta al cliente o a quien corresponda respecto la queja interpuesta.</li> </ul>
Directora QHSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar, analizar, solucionar, realizar seguimiento a las quejas en colaboración con el área afectada.</li> <li>Dar respuesta al cliente o a quien corresponda respecto la queja interpuesta.</li> <li>Presentar anualmente el Informe de Estado de las Quejas a la Alta Dirección.</li> </ul>
Profesional QHSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar, analizar, solucionar, realizar seguimiento a las quejas en colaboración con el área afectada.</li> <li>Dar respuesta al cliente o a quien corresponda respecto la queja</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Código: PR-COM-003  
V: 12  
F.V: 2025-04-15

	interpuesta. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar anualmente el Informe de Estado de las Quejas a la Alta Dirección.</li> </ul>
<b>Todo el personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las quejas por cualquier parte interesada relacionada con el laboratorio.</li> <li>• Participar del análisis de las quejas pertinentes a su cargo, determinando acciones a tomar.</li> <li>• Realizar las actividades concernientes para el cierre eficaz de las quejas.</li> </ul>

**4. DEFINICIONES**

- **Retroalimentación:** <satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas. Numeral 3.9.1 ISO 9000:2015
- **Queja:** <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. Numeral 3.9.3 ISO 9000:2015
- **Conflicto:** <satisfacción del cliente> desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor. Numeral 3.9.6 ISO 9000:2015

**5. ACTIVIDADES**

LUMINOTEST se encuentra abierto a la recepción de las quejas por todas las partes interesadas y es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
<p><b>5.1 Recepción de la Queja:</b> Para la recepción de quejas existen diferentes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía correo electrónico</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Personalmente</li> <li>• Correo certificado</li> <li>• Formulario (FO-COM-002)</li> </ul> <p>Todas las Quejas recibidas en LUMINOTEST deben ser direccionadas a la directora de gestión QHSE, Profesional QHSE. Estos o la persona que recibe la queja envía un acuso a recibido por correo electrónico u otro medio de comunicación. NOTA: En el acuso de recibido en lo posible se le informará al cliente que la respuesta a su queja se dará en un tiempo de 1 a 30 días hábiles dependiendo del tratamiento que se le deba dar a la queja, durante este tiempo se enviaran periódicamente notificaciones de progreso al cliente de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera notificación: cuando hayan transcurrido 15 días hábiles desde su radicación.</li> </ul>	<p><b>Todo el personal</b></p>	<p>* FO-COM-002 Formato de sugerencias, quejas y reclamos *Correos electrónicos</p>

APROBACIÓN Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO:

<p><b>Revisó:</b> Profesional comercial</p>	<p><b>Aprobó:</b> Directora de gestión QHSE</p>
---	---

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Código: PR-COM-003

V: 12

F.V: 2025-04-15

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>- Segunda notificación: Cuando hayan transcurrido 30 días hábiles desde su radicación. Esto aplica siempre y cuando no se haya solucionado con antelación la queja.</p>		
<p><b>5.2 Registro de la queja</b> La directora de gestión QHSE o el Profesional QHSE registra la queja en la “Matriz de registro de quejas MT-COM-003” donde se deja evidencia del medio de recepción de la queja, quien la recibió y el medio en que se envió el acuse de recibido.  Se establecen los datos del cliente y se describe la situación por la cual se presenta la queja, que luego es clasificada según su tipología, entre las cuales se pueden presentar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Producto no entregado</li> <li>● Servicio no prestado / prestado parcialmente</li> <li>● Retraso en la entrega del producto</li> <li>● Retraso en la prestación del servicio</li> <li>● Retraso en el envío de las cotizaciones</li> <li>● Servicio deficiente</li> <li>● Servicio no conforme con lo solicitado</li> <li>● Negativa en la prestación de servicios</li> <li>● Errores en los informes entregados</li> <li>● Precio</li> <li>● Cargos adicionales</li> <li>● Términos del contrato</li> <li>● Modificación del contrato</li> <li>● Incumplimiento en los compromisos</li> <li>● Incorrecta facturación</li> <li>● Retraso indebido en el tratamiento de una queja</li> <li>● Otros</li> </ul>	<p>Directora de gestión QHSE</p> <p>Profesional QHSE</p>	<p>Matriz de registro de quejas MT-COM-003</p>
<p><b>5.3 Evaluación y validación de la Queja:</b> La directora de gestión QHSE, Profesional QHSE o el responsable del área y/o cualquier otro interesado evalúa la queja por medio de la recopilación, verificación e investigación de toda la información necesaria, dejando evidencia del proceso realizado en la “Matriz de registro de quejas MT-COM-003”, con lo cual se valida si la queja se relaciona con las actividades del laboratorio, determinando si es procedente o no. En caso de ser procedente se asocia a un proceso del laboratorio y se continua con los siguientes pasos, de lo contrario se le informa a la persona que remitió la queja y no se realizan acciones adicionales.</p>	<p>Directora de gestión QHSE</p> <p>Responsable del Área</p> <p>Profesional QHSE</p>	<p>Matriz de registro de quejas MT-COM-003</p>

APROBACIÓN Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO:

<p>Revisó: <i>Profesional comercial</i></p>	<p>Aprobó: <i>Directora de gestión QHSE</i></p>
---	---

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Código: PR-COM-003  
V: 12  
F.V: 2025-04-15

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
<p><b>5.4 Definir acciones a tomar</b></p> <p>Se establecen las correcciones que se realizarán para dar satisfacción al cliente y se asigna un responsable de la ejecución de dichas actividades.</p> <p>Las correcciones se ejecutan tan pronto como sea posible.</p> <p>Durante todo el tratamiento de la queja se le podrá proporcionar información, del avance de las actividades a quien radico la queja.</p>	<p>Directora de gestión QHSE</p> <p>Profesional QHSE</p>	<p>MT-COM-003 matriz de registro de quejas</p>
<p><b>5.5 Seguimiento</b></p> <p>Una vez establecidas las correcciones y el responsable de ejecutarlas el área de calidad realizara un seguimiento constante al desarrollo de las correcciones e ira actualizando la “Matriz de registro de quejas MT-COM-003”, esta actividad se realizara hasta finalizar con todas las correcciones establecidas.</p>	<p>Directora de gestión QHSE</p> <p>Profesional QHSE</p>	<p>MT-COM-003 matriz de registro de quejas</p>
<p><b>5.6 Satisfacción del cliente</b></p> <p>Se le debe comunicar a quien presentó la queja el resultado de su tratamiento, teniendo en cuenta que esta comunicación NO podrá ser generada por las personas involucradas en las actividades que originaron la queja, por este motivo se designa esta actividad de comunicación al área de calidad (directora de gestión QHSE o Profesional QHSE) y la gerencia general.</p> <p>En lo posible se confirma la satisfacción del cliente del tratamiento dado a la queja por medio de las encuestas de satisfacción y/o al presentarse nuevas órdenes de compra por parte del cliente.</p> <p>La directora de gestión QHSE o profesional QHSE son las responsables de dar el cierre a la queja, el cual se evidencia con el registro de la fecha de cierre en la matriz de registro de quejas MT-COM-003.</p> <p>Siempre que sea posible el laboratorio debe notificar a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.</p> <p>NOTA: Las respuestas a las quejas se darán directamente a la parte interesada que presente la queja, en caso de que quien ponga la queja no sea un cliente directo del laboratorio, la respuesta se dará de modo que no se viole la confidencialidad e imparcialidad del laboratorio.</p>	<p>Directora de gestión QHSE</p> <p>Profesional QHSE</p> <p>Gerencia General</p>	<p>MT-COM-003 matriz de registro de quejas</p>
<p><b>5.7 Tratamiento interno</b></p> <p>La directora de gestión QHSE o profesional QHSE establecen si la queja requiere un tratamiento interno, acciones adicionales o la</p>	<p>Directora de gestión QHSE</p>	<p>MT-COM-003 matriz de registro de</p>

APROBACIÓN Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO:

<p>Revisó: <i>Profesional comercial</i></p>	<p>Aprobó: <i>Directora de gestión QHSE</i></p>
---	---

**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Código: PR-COM-003  
V: 12  
F.V: 2025-04-15

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
identificación de un riesgo, lo cual se registra en la matriz de registro de quejas MT-COM-003 y se identifica la acción o riesgo levantado.	Profesional QHSE	quejas
<b>5.8 Quejas ante ONAC respecto al OEC</b> En caso de que alguna parte interesada de Luminotest radique una queja de la empresa frente a ONAC, se procederá de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de ONAC PR-4.2-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS.	Directora de gestión QHSE.  Profesional QHSE	Registros generados por la queja

**NOTA:** este procedimiento está disponible como copia controlada en el momento en que lo solicite cualquier parte interesada, para conocer el proceso de tratamiento de quejas puede hacerlo solicitándolo a través del correo: [servicioalcliente@luminotest.com.co](mailto:servicioalcliente@luminotest.com.co) o consultando en la página web: <https://luminotest.com/>.

**6. REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR**

- Que el Procedimiento de Quejas sea lo suficientemente claro y fácil de interpretar para su correcta aplicación.
- Que el procedimiento cumpla con los requerimientos de la Norma ISO/IEC 17025:2017.

**7. RECURSOS UTILIZADOS**

- Papelería
- Correo
- Teléfono

**8. MONITOREO**

- Verificar mediante la revisión del Sistema de Gestión el cumplimiento de este procedimiento y de los requisitos establecidos en la norma ISO IEC 17025:2017.

**9. REGISTROS**

FO-COM-002 FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS  
MT-COM-003 MATRIZ DE REGISTRO DE QUEJAS

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

VER.	FECHA	MODIFICACIÓN
10	2022-11-03	Se actualiza numeral 5.1 Recepción de la queja en el que se amplía el tiempo de respuesta a la queja de 1 a 30 días hábiles dependiendo del tratamiento que se le deba dar a la queja. Se agrega numeral 5.8 Quejas ante ONAC respecto al OEC donde se especifica que en caso de que se interponga una queja del laboratorio ante ONAC se dará tratamiento de acuerdo con el PR-

<b>APROBACIÓN Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO:</b>		Página 5 de 6
Revisó: <i>Profesional comercial</i>	Aprobó: <i>Directora de gestión QHSE</i>	
Este documento es una copia controlada por LUMINOTEST S.A.S.		



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Código: PR-COM-003

V: 12

F.V: 2025-04-15

		4.4-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS.
11	2024-02-19	Numeral 5.6 satisfacción del cliente, se incluye que siempre que sea posible el laboratorio debe notificar a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.
12	2025-04-15	Se actualiza el numeral 5.3 detallando en que momento se realiza la evaluación de la queja. Se actualiza el numeral 5.8 cambiando a la versión actualizada del procedimiento de atención de quejas de ONAC. Se actualiza la redacción del procedimiento en general de forma que especifique el cumplimiento de los requisitos de la ISO/IEC 17025:2017 numeral 7.9

**APROBACIÓN Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO:**

<b>Revisó:</b> <i>Profesional comercial</i>	<b>Aprobó:</b> <i>Directora de gestión</i> QHSE
--	---