

 GST Proctek Group Company	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

GSTINGENIERÍA S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
0	fonsecap	27/dic/2013	herrerae	27/dic/2013	herrerae	27/dic/2013
1	fonsecap	16/abr/2018	villamizarf	17/04/2018	villamizarf	17/04/2018
2	fonsecap	22/12/2020	villamizarf	22/12/2020	villamizarf	22/12/2020
3	fonsecap	15/11/2021	villamizarf	16/11/2021	villamizarf	16/11/2021
4	fonsecap	20-11-2025	villamizarf	20-11-2025	villamizarf	20-11-2025

Franco Villamizar

[Signature]

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
5. PROCEDIMIENTO	4
5.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4
5.2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	6
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
7. ANEXOS.....	6
8. MODIFICACIONES	6
FIN DEL DOCUMENTO.....	6

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

1. OBJETIVO

Fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes de GST INGENIERÍA S.A. empleando las quejas y reclamos como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procedimientos de la organización realizando el seguimiento mediante encuestas de satisfacción y evaluando la eficacia de las acciones desarrolladas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todas las áreas de la organización.

3. RESPONSABILIDAD

- **Analista de Comercialización/ Responsable de calidad técnica y administrativa:**
 - Analizar las quejas y reclamos provenientes del cliente interno y externo.
 - Determinar las mejores acciones de mejora y acciones correctivas a aplicarse a las novedades o No conformidades existentes.
 - Entregar, recibir las encuestas de satisfacción del cliente al cierre del proyecto y registrar las quejas y reclamos, y hacer seguimiento al cumplimiento de medidas correctivas oportunas.
 - Ejecutar acciones de mejora.
 - Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- **Queja:** Es la manifestación de un cliente, en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones inicialmente pactadas con la organización. Se considera como una observación a tener en cuenta a nivel interno.
- **Reclamo:** Es la protesta presentada por un cliente relacionada con fallas en los productos o en la prestación de servicios, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

5. PROCEDIMIENTO

5.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- El Responsable de Calidad Técnica y Administrativa será el encargado de recibir las quejas de cualquier tipo y por cualquier medio que está sea emitida (e-mail, escrito físico, WhatsApp, llamada telefónica), a su vez es el responsable de indicar al emisor de la queja a través del mismo medio que esta ha sido recibida y entrará en trámite según corresponda.

Nota 1: Una de las sistemáticas para comunicar una queja o reclamo, se pone a disposición en la página web de GSTINGENIERÍA S.A., donde se encontrará un botón en la sección CONTACTO, la cual desplegará una descripción breve del procedimiento para la gestión de quejas y reclamos.

Además, en caso de que alguien solicite dicha descripción, se le compartirá dicha gestión por el medio que más se adapte a sus necesidades (e-mail, escrito físico, WhatsApp, llamada telefónica).

- Toda queja o reclamo del cliente externo, deberá centralizarse en el Área de Comercialización, debido a que ésta es el área que se encarga de la comunicación directa con el cliente.
- Cualquier Colaborador que reciba una queja o reclamo de los productos y/o servicios que la organización o el laboratorio brinda a sus clientes, la deberá comunicar al Responsable de Comercialización y Responsable de Calidad Técnica y administrativa para su trámite correspondiente.
- Si la queja o reclamo proviene de cualquier otra área, el responsable de trámite vendrá a ser el “Responsable de Calidad técnica y administrativa” y “Responsable de área”.
- Las quejas y reclamos serán analizadas por el Responsable de área y Responsable de calidad técnica y administrativa quienes emitirán observaciones y determinarán en base a la oferta si aplica o no el tratamiento de la queja y/o reclamo.
- Esta información la registrará el Responsable de Calidad técnica y administrativa en el “Registro de quejas y reclamos”.
- En el caso de que la queja o reclamo aplique, se le dará trámite con el tratamiento de producto no conforme y aplicando las acciones correctivas más adecuadas para cerrar la No conformidad.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

- En caso de que no aplique el tratamiento de la queja y/o reclamo, el Responsable de calidad técnica y administrativa deberá comunicar al Cliente las razones por las que no cumple la gestión de la queja o reclamo y posteriormente procederá a detallar las razones en el registro de quejas y reclamos generado anteriormente, y realizará el cierre de esa “Novedad” y detallará las acciones de mejora que puedan aplicarse a la queja.

En el caso de que las quejas procedan al Laboratorio de calibraciones:

- Es deber del Responsable Técnico inspeccionar y verificar la no conformidad y determinar acciones correctivas a aplicarse y las cuales, las comunicará al Responsable de calidad y Asistente de Comercialización.
- El Responsable Técnico o colaborador designado ejecutará las acciones correctivas y elaborará un informe detallando las actividades que se realizaron para levantar la no conformidad, el Responsable de Calidad deberá dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los ejecutores.
- Si se levantó la “no conformidad” con el Cliente, el Responsable de calidad técnica y administrativa registrará los tiempos de resolución de la queja y/o reclamo, registrará las acciones correctivas aplicadas para el levantamiento de la “no conformidad”, informará al cliente y dará seguimiento para saber si se repite la “No conformidad”.
- El Responsable de calidad técnica y administrativa detallará en el registro de quejas y reclamos las acciones llevadas a cabo para solucionar la No conformidad y así establecer un histórico para evitar ese problema en futuros servicios de calibración.

5.2. NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS DE LA QUEJA

Una vez verificada, investigada y tomadas las acciones correspondientes de acuerdo a la queja tramitada, se notificará al cliente sobre las acciones tomadas conforme al área que aplique evitando el conflicto de intereses:

1. Si la queja refiere a informes de resultados emitidos por actividades de calibración remitidas por el área técnica, la notificación se hará por parte del Responsable de Calidad Técnica y Administrativa.
2. Si la queja refiere a asuntos administrativos, de personal, de atención al cliente, u otra diferente a actividades propias de la calibración de instrumentos, la notificación se realizará por parte del Responsable Técnico del Laboratorio.
3. Si en algún caso, la queja se refiere a asuntos relacionados con las partes del laboratorio antes mencionadas, la notificación de la resolución de la queja se realizará por personal externo el cuál se definirá en su momento.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	GST-001-PMP-010-0001-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	001-25

5.3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- El Responsable de calidad técnica y administrativa o el asistente de comercialización, deberán entregar al cliente las “encuestas de satisfacción” en el Cierre de Proyecto, con la finalidad de conocer sus expectativas, sugerencias, quejas y/o reclamos.
- Las “encuestas de satisfacción” elaboradas y llenadas por el cliente las recolectará el Responsable de calidad o Analista de comercialización, analizarán la información y tabularán las encuestas, determinarán las fortalezas y debilidades mediante el Informe de resultados de encuesta, en este informe se detallará las posibles “Novedades” o “No conformidades” que se presenten.
- Una vez emitido el informe, se establecerán las mejores acciones de mejora y Acciones correctivas que apliquen y se dará gestión a la resolución de las quejas y reclamos del cliente.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma NTE/ INEN ISO/IEC 17025:2018

7. ANEXOS:

- GST-001-RDQ-0000-0 “Registro de quejas y/o reclamos”

8. MODIFICACIONES:

Item.	Descripción del cambio	Revisión	Responsable del cambio	Fecha de aprobación del cambio
1	Se agrega la nota 1	2	fonsecap	2021-11-15
2	Se actualizan las referencias	3	fonsecap	2025-11-20