	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO	INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO
GERENTE GENERAL	GERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO  DIRECTOR TÉCNICO  COORDINADOR DE CALIDAD

<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>
-----------------------------------

Establecer los parámetros para la recepción, comunicación, análisis, tratamiento y cierre a satisfacción de las quejas y/o reclamaciones presentados por los clientes externos y/o consumidores.

<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>
----------------------------------

Cubre todas aquellas quejas y reclamaciones que se generen en la recepción de las materias primas, muestras de clientes, productos, servicios de análisis y mantenimiento externo por **ENZIPAN LABORATORIOS**, en sus instalaciones o fuera de ella.

<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>
----------------------------------

- NTC - ISO 9000      Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC - ISO 9001      Sistemas de Gestión de la Calidad. Actualización.
- NTC- ISO 22000      Sistemas de Gestión de Inocuidad de los Alimentos. Requisitos
- NTC - ISO 17025      Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
- ISO/IEC 17000      Evaluación de la conformidad , vocabulario y principios generales
- VIM – Vocabulario internacional de términos fundamentales y generales de metrología, publicado por BIPM, IEC, IFCC, ISO, IUPAC, Y OIML.

Todos los procedimientos obligatoriamente deberán llevar documentos referentes con código y sin año de versión y éstos deben existir como documento de control externo en el listado maestro de documentos externos del software SGC.

En el año de versión de los documentos de referencia se encuentran en el FOR-20-07 Listado maestro de documentos externos actualizado y anclado como documentos relacionados

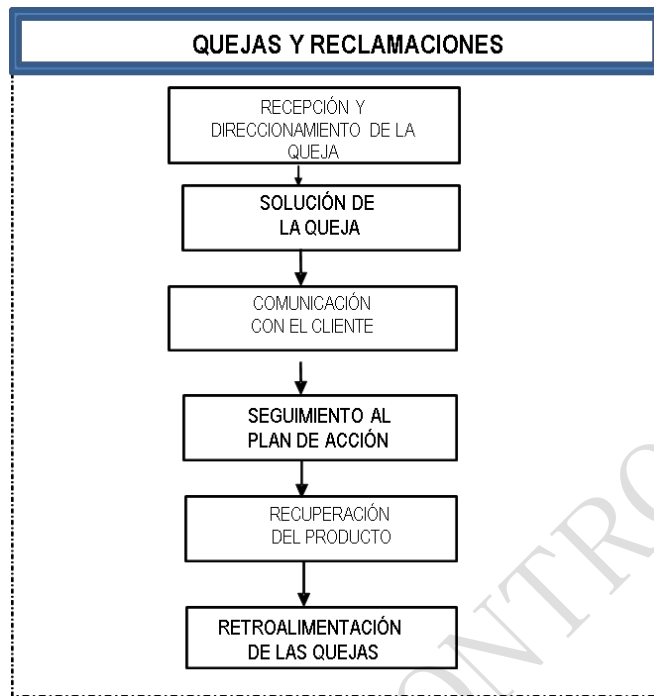
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL



**ENZIPAN LABORATORIOS S.A**  
**PROCEDIMIENTO**  
**ADMINISTRATIVO**  
**QUEJAS Y RECLAMACIONES**

<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
<b>VERSION:</b>	10
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2020-12-22
<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

NO. ETAPA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	MECANISMO DE CONTROL
01	<p><b>RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA QUEJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Las quejas y reclamaciones detectadas en fuentes externas establecidas son canalizadas a través de las acciones correctivas y correcciones, en las que se establecen las actividades, responsabilidades, tiempos de corrección, revisión y acciones necesarias para resolverlas.</li> <li>▫ Las quejas o reclamos por informes de resultados, servicios o productos son recibidos por medio del correo electrónico <a href="mailto:servicioalcliente@enzipan.com.co">servicioalcliente@enzipan.com.co</a> o vía telefónica al número 7425390 Ext. 117.</li> <li>• Una vez se recibe la queja, se da acuse de recibido de la misma al denunciante para iniciar el tratamiento, se direcciona la misma de acuerdo a lo indicado en la <b>Tabla No. 01 anexa "Tipos de quejas y responsables de recepción y solución"</b> Registrar en el <b>FOR-20-33 "Control de no conforme"</b>, Si se trata de una reclamación que involucra productos, de lo contrario se obvia este paso.</li> </ul> <p><b>Notas:</b></p>	<p>Gerente General</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	<p>Correo electrónico</p> <p><b>FOR-20-33</b> "Control de no conforme"</p>

<b>ELABORADO POR</b> COORDINADOR DE CALIDAD	<b>REVISADO POR</b> DIRECTOR TÉCNICO	<b>APROBADO POR:</b> GERENTE GENERAL
--	---	---

	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACION</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD


	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las quejas que impliquen impacto negativo a la Marca, al producto o que afecten la salud, la seguridad de los consumidores, calidad de servicio deberán ser comunicadas tan pronto se conozcan a la Gerencias para que en conjunto se tomen las acciones necesarias.</li> </ul>		
<b>02</b>	<p style="text-align: center;"><b><u>SOLUCIÓN DE LA QUEJA</u></b></p> <p>Se canaliza la reclamación a través de lo descrito en el procedimiento <b>PAD-20-07 “Acciones correctivas Preventivas y de mejora”</b>, el cual involucra el diligenciamiento del formato <b>FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas</b></p> <p>Las quejas se resuelven de acuerdo a su grado de criticidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las quejas que involucren el ambiente, la salud o la seguridad deben resolverse de forma inmediata.</li> <li>Las quejas que requieran cambio o reposición de producto, ajuste de tarifas, cambios de facturas u otros de tipo comercial, rectificación de certificados de análisis de laboratorio tendrán un plazo de <b>48 horas</b> para su solución.</li> <li>Las quejas que requieren repetir análisis y/o investigación tendrán <b>dos semanas</b> para su solución.</li> <li>Las quejas que requieren de inversiones entrarán a evaluación por las instancias requeridas para su plazo de implementación y desarrollo.</li> <li>Las quejas que implican repetición de análisis <b>tendrán 8 días</b>.</li> <li>Para la solución de las quejas, de acuerdo a su naturaleza, puede requerirse de la formación de grupos de trabajo o entrevistas a los empleados con el apoyo de los procedimientos de apoyo establecidos por la organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>PROCEDIMIENTO de Trazabilidad</b></li> <li>✓ <b>PROCEDIMIENTO de Control de producto no conforme</b></li> <li>✓ <b>PROCEDIMIENTO Trabajo No conforme</b></li> </ul> </li> </ul>	Gerente general  Director Técnico          Coordinador de Calidad	FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas          Correos Electrónicos
<b>03</b>	<p style="text-align: center;"><b><u>COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez se ha establecido el plan de acción, revisarlo junto con el área de Calidad para validar la pertinencia de las acciones que emprenderá la organización para evitar que el incidente vuelva a presentarse y se enterará al Cliente de las mismas.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si las quejas requieren de plazos amplios para su solución, se comunicará de los avances al reclamante para enterarle de la diligencia de la Organización en la solución de la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el Cliente acepta la respuesta, se registra esta respuesta en el formato y los siguientes pasos serán su implementación y seguimiento.</li> </ul>	Gerente general	Correos Electrónicos

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el Cliente no acepta la respuesta, la Organización propondrá nuevas alternativas para satisfacer al cliente (enmarcadas dentro de las mejores prácticas de la organización).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La queja deberá ser tratada por personal no involucrado en la queja, para darle respuesta final al cliente dando igualmente alcance de la información al líder del proceso involucrado.</p> <p><b>Nota:</b> Los resultados del plan de acción se deberán comunicar por parte de la Gerencia General.</p> <p><b>Por lo anterior por ejemplo:</b></p> <p>Si en una queja está involucrada el cargo de Director técnico con una desviación de un resultado en informe, el responsable de darle una respuesta al cliente sería la Gerencia general.</p>		
<b>04</b>	<u><b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN</b></u> Realizar el seguimiento al plan de acción implementado mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento al proceso en planta, si el origen del incidente fue en planta y afectó el producto, la seguridad o la salud pública.</li> <li>▪ El seguimiento al plan de acción será registrado en el formato <b>FOR- 20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas</b> donde se determinará si el plan de acción fue efectivo y puede cerrarse la queja o si se requiere de un nuevo análisis para dar un nuevo tratamiento a la queja para que ésta quede corregida.</li> <li>• Una vez la queja ha sido cerrada, se procede a terminar el registro de cierre de la misma en el formato <b>FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas</b></li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En la medida de lo posible recibir notificación del cliente en conformidad con la atención de la reclamación, con el objeto de dar por cerrada la reclamación.</p>	Coordinador de Calidad	<b>FOR-20-20</b> <b>Plan de</b> <b>correcciones y</b> <b>acciones</b> <b>correctivas</b>  <b>FOR-20-20</b> <b>Plan de acción</b> <b>de hallazgos</b>
<b>05</b>	<u><b>RETROALIMENTACIÓN DE LAS QUEJAS</b></u> Divulgar al personal involucrado en la queja <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El origen de la misma</li> <li>▪ Las acciones tomadas (Cuando aplique)</li> <li>▪ Las mejoras realizadas a partir de las quejas presentadas</li> <li>▪ Realizar una reunión en la que se realice esta divulgación, la misma es realizada Calidad y el personal del proceso implicado, en reunión exclusiva o en el comité de Calidad e inocuidad.</li> </ul>	Coordinador de Calidad	<b>Minuta de</b> <b>Reunión (SGC)</b> <b>Correos</b> <b>Electrónicos</b>  <b>Acta de comité de</b> <b>Calidad e</b> <b>inocuidad.</b>

<b>REFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>TERMINOLOGIA</b>
--------------------------------------	---------------------

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD

- **PAD-20-14** Procedimiento control de producto no conforme
- **PAD-20-05** Procedimiento Identificación y trazabilidad de laboratorios
- **PAD-20-18** Procedimiento recuperación del producto
- **PAD-20-21** Control de trabajo no conforme

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio y puede expresar una queja.

**Queja:** Es toda demanda de calidad de producto y/o servicio presentada por el cliente y/o consumidor, donde faltan evidencias suficientes para realizar una investigación efectiva del caso.

**Reclamación:** Es toda demanda de calidad de producto y/o servicio realizada por el cliente y/o consumidor, donde existen evidencias suficientes (registros, muestras, datos, etc.) para realizar una investigación efectiva del mismo.


**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca del producto, servicio o el proceso de tratamiento de las quejas.

**Requisito:** Necesidad establecida, generalmente implícita y obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

COPIA NO CONTROLADA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL


	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD

**ANEXOS**

**Tabla No. 01:** Tipos de quejas y responsables de recepción y solución

TIPO DE QUEJA	AREA Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	ACCIONES INMEDIATAS (TOMADAS POR EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)
<p style="text-align: center;"><b>PRODUCTOS</b></p> <p>Calidad, Inocuidad, Salubridad, Textos Legales, devoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de cuerpos extraños</li> <li>- Olores, colores y/o sabores extraños</li> <li>- Ausencia de fechas de caducidad.</li> <li>- Muerte, Intoxicación, enfermedades de tipo viral u otro, por consumo de productos de ENZIPAN LABORATORIOS</li> <li>- Problemas con el empaque: roto, sucio, deforme u otro.</li> </ul>	<p>Gerencias / Coordinador de Calidad / Coordinación de producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>IMPACTO ALTO:</b> Afecta a la población por potencial riesgo de muerte, virus u otro, aplicar el previa revisión de trazabilidad para saber el histórico del producto, e informar de inmediato a la Gerencia para que se genere el Plan de Acción a seguir.</li> <li>✓ <b>IMPACTO MEDIO:</b> riesgos legales por etiquetado no adecuado, aplicar "<b>Identificación y Trazabilidad de Laboratorio</b>" (PAD-20-05) para saber el histórico del producto y realizar el retiro del mismo, en caso de que impacte.</li> <li>✓ <b>IMPACTO BAJO:</b> no afecta la inocuidad y los requisitos legales y reglamentarios, puede ser diseño de empaque, colores de empaque no autorizado u otros que afecten la imagen del producto, etc., proceder a realizar los cambios que correspondan según autorizaciones.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>TRANSPORTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto que llego en mal estado por maltrato en el vehículo, empaque, Producto caído.</li> <li>- Producto sin documentación que permita su ingreso a los Clientes.</li> <li>- Producto recibido diferente al solicitado.</li> </ul>	<p>Gerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando se trate de producto en mal estado, además aplicar, en conjunto con el coordinador de Calidad, <b>PAD-20-14 Procedimiento de control producto no conforme</b> a fin de darle el tratamiento adecuado al Producto No Conforme que le ha llegado al Cliente.</li> <li>✓ Enviar la documentación necesaria al Cliente, cuando el producto haya llegado sin la misma.</li> <li>✓ Revisar junto con el área Comercial la no conformidad por producto entregado diferente al solicitado, enviar el producto solicitado en caso del Cliente decida no recibir el que le ha llegado.</li> </ul>

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	<b>ENZIPAN LABORATORIOS S.A</b> <b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRATIVO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
		<b>VERSION:</b>	10
		<b>FECHA DE CREACION</b>	2012-10-17
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>	2020-12-22
		<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD
<b>SERVICIOS</b>  No conformidad con informes de resultados.	Director técnico	<p>✓ En caso de tener alguna reclamación por no conformidad con informes de resultados o algún valor de un parámetro que no cumple con los requisitos de los clientes, se informa al área para realizar la verificación correspondiente, la cual procede a documentar de acuerdo al procedimiento <b>PAD-20-21 Trabajo de ensayo no conforme</b>, si como resultado de la verificación se hace necesario modificar la información del informe original, al informe original se le quita la aprobación y cambia la versión a la enviada y se registra en el <b>FOR 20-28 Control de modificación de informes</b>.</p> <p>Si se trata de un trabajo no conforme y se va a realizar el reproceso, lo debe registrar en el formato FOR-20-33 Control no conforme (Trabajo de ensayo, servicio, producto).</p>	

COPIA NO CONTROLADA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL



**ENZIPAN LABORATORIOS S.A**  
**PROCEDIMIENTO**  
**ADMINISTRATIVO**  
**QUEJAS Y RECLAMACIONES**

<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
<b>VERSION:</b>	09
<b>FECHA DE CREACION</b>	2012-10-17
<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>	2020-10-17
<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO Y CAMBIO REALIZADO</b>
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 quejas, se establece que la comunicación con el cliente en caso de manejas 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

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERNTE GENERAL





**ENZIPAN LABORATORIOS S.A**  
**PROCEDIMIENTO**  
**ADMINISTRATIVO**  
**QUEJAS Y RECLAMACIONES**

<b>CODIGO</b>	PAD-20-17
<b>VERSION:</b>	09
<b>FECHA DE CREACION</b>	2012-10-17
<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>	2020-10-17
<b>APROBADO POR</b>	COORDINADOR DE CALIDAD

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)

COPIA NO CONTROLADA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL