


aoxlab	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme



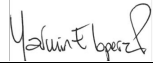
AOXLAB S.A.S


	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

DOCUMENTO CONTROLADO

PROC-GC-006 Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme.


Copia controlada No.: 1

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	Darío Pardo Pardo	Director de Validaciones		2025-05-30
Revisó:	Angela P. Patiño Pérez	Directora de Calidad		2025-06-03
Aprobó:	Yasmin Eliana Lopera Pérez	Gerente		2025-06-05
Localización del documento:		http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/		

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Control de Cambios

Estado	Fecha de Inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Obsoleto	2017-08-01	1	Ninguno (versión original).	MEAC	YELP	YELP
Obsoleto	2018-04-30	2	Se modificó contenido del procedimiento respecto al manejo de la información y diligenciamiento del formato	NBR	YELP	YELP
Obsoleto	2018-09-12	3	Se actualizaron las responsabilidades del personal y se detalló la investigación del trabajo no conforme y la aceptabilidad de este.	DPP	YELP	YELP
Obsoleto	2019-07-25	4	Se incorporó la investigación del TNC debido a resultados fuera de los criterios de aceptación.	DPP	YELP	YELP
Obsoleto	2020-09-01	5	Actualización procedimiento de quejas	YELP	DPP	YELP
Obsoleto	2021-04-28	6	Se actualiza el procedimiento para la evaluación de la importancia del TNC, de acuerdo con la escala de riesgo	YELP	DPP	YELP
Obsoleto	2021-06-16	7	Se actualiza el procedimiento para la radicación de la queja y el glosario de definiciones.	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2022-02-16	8	Se actualiza el correo para la radicación de la queja, se documenta el uso de SOFT-GC-012 y SOFT-GC-013 y el glosario de definiciones.	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2022-06-30	9	Se actualiza colores empresariales. Se establece tiempos máximos de solución de TNC	AYRA	APPP	DPPP
Obsoleto	2022-11-23	10	Se incluye el mecanismo y tratamiento de denuncia para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación. Definiciones de actos de discriminación.	APPP	YELP	YELP
Obsoleto	2023-03-23	11	Se modifica el alcance del procedimiento Se corrige la responsabilidad por la recepción de las quejas Se asigna la responsabilidad por el registro de los TNC al director de Calidad Se redirige el proceso de tratamiento de quejas por discriminación al PROC-GC-029	AYRA	APPP	DPPP


	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S		Identificación: PROC-GC-006
			Revisión: 15
			Inicio de vigencia: 2025-10-09

Obsoleto	2023-05-23	12	Se adiciona el tiempo máximo para la realización de reanálisis relacionados con quejas o reclamos según áreas de análisis	AYRA	APPP	DPPP
Obsoleto	2023-09-01	13	Se incluye de forma detallada el tratamiento de quejas para todas las partes interesadas.	AYRA	APPP	DPPP
Obsoleto	2025-03-15	14	Se incorporan las directrices para el tratamiento de apelaciones y quejas contra clientes del proceso de certificación	DPPP	APPP	YELP
Vigente	2025-10-09	15	Se adiciona módulo de solicitudes disponible en la plataforma LIMS	AYRA	APPP	YELP

aoxlab	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

ÍNDICE

1.	OBJETIVO Y ALCANCE.....	6
1.1	Objetivo.....	6
1.2	Alcance.....	6
2.	DEFINICIONES Y NOTACIONES.....	6
2.1	Definiciones.....	6
2.2	Notaciones.....	10
3.	REFERENCIAS.....	10
4.	DESARROLLO.....	11
4.1	Generalidades.....	11
4.2	Registro de PQRS.....	11
4.3	Quejas contra AOXLAB S. A. S.....	12
4.4	Quejas contra los clientes (actividades de certificación).....	13
4.5	Apelaciones.....	14
4.6	Gestión de peticiones y solicitudes.....	15
4.7	Retroalimentación al cliente.....	15
4.8	Trabajo no conforme (actividades de laboratorio).....	15
4.8.1	Gestión del trabajo no conforme.....	16
4.8.2	Aplicación de acciones correctivas.....	17
5.	RESPONSABILIDADES.....	18
5.1	Director comercial.....	18
5.2	Director Técnico.....	18
5.3	Director de Certificaciones.....	18
5.4	Director de Calidad.....	18
5.5	Comité de certificaciones.....	18
5.6	Personal de AOXLAB.....	19
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	19
7.	ANEXOS.....	20

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para atender las quejas expresadas por clientes u otras partes; así como cualquier trabajo no conforme presentado, acorde con los requisitos establecidos por las normas ISO/IEC 17025:2017 [1] e ISO/IEC 17065:2012 [3].

1.2 Alcance.

Este procedimiento aplica para la recepción y tratamiento de solicitudes, peticiones, quejas, apelaciones o reclamos de toda índole, realizados a la compañía por parte de los diferentes grupos de interés, independientemente de que exista una relación comercial con ellos.

Las quejas relacionadas con posibles acciones discriminatorias por parte de la organización o alguno de sus empleados contra personas están fuera del alcance de este procedimiento. Estas son tratadas de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento PROC-GC-029 Procedimiento para la prevención y eliminación de todo tipo de discriminación.

Las directrices consignadas en este documento aplican también para la atención, gestión y tratamiento de los trabajos no conformes detectados internamente en la organización, o reportados por clientes u otros actores externos a la compañía.

2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

2.1 Definiciones.

Acción correctiva [2].

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.


Acción preventiva [2].

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Apelación [4]

solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Auditoría [2].

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conformidad [2].

Cumplimiento de un requisito.

Corrección [2].

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Criterios de la auditoría [2].

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Documento [2].

Información y su medio de soporte.

Ensayo/prueba [2].

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

Esquema de certificación [3]

Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

Evaluación [3]

Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad

Evidencia objetiva [3]

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Hallazgos de la auditoría [2].

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Imparcialidad [3]


Presencia de objetividad

Inspección [3]

Examen del diseño de un producto o del producto y determinación de su conformidad con requisitos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Manual de la calidad [2].

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Mejora continua [2].

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad [2].

Incumplimiento de un requisito.

Organismo de certificación [3]

Organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación

Procedimiento [2].

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso [3]

Conjunto de actividades, interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en resultados

Producto [3]

Resultado de un proceso

Programa de la auditoría [2].

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Sistema de gestión de la calidad [2].

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Petición

Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Queja


Expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, hecha por una persona o una organización, al Organismo Acreditador relacionada con las actividades del Organismo de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, para la cual se espera una respuesta.

Reclamo

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Requisito de certificación [3]

Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Requisito de producto [3]


Requisito que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación

Servicio [3]

Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente

Solicitud

Ejercicio de la posibilidad de hacer.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

2.2 Notaciones

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

“Laboratorio”: se refiere a AOXLAB S.A.S

“Compañía”: se refiere a AOXLAB S.A.S

“Organización”: se refiere a AOXLAB S.A.S

“Informe de resultados”: se refiere a los informes de ensayo que emite el Laboratorio.

“Servicios”: para referir a los servicios de ensayo que la organización ofrece.

“Ítem”: se refiere a los objetos o materiales bajo ensayo


“Organización”: se refiere a AOXLAB S.A.S.

“Compañía”: se refiere a AOXLAB S.A.S.

“Producto”: en el contexto de este documento, puede entenderse también como proceso o servicio

3. REFERENCIAS.

- [1] International Organization for Standardization (2025). ISO/IEC 17025:2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories / Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- [2] International Organization for Standardization (2025). ISO 9001 :2015 Quality management systems — Requirements Systemes de management de la qualité — Exigences.
- [3] International Organization for Standardization (2025). ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- [4] International Organization for Standardization (2025). ISO/IEC 17000:2020 Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generale

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

4. DESARROLLO.

4.1 Generalidades

Toda persona que tenga o no alguna relación con la compañía tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ante AOXLAB, en forma escrita, a través del correo direccioncomercial@aoxlab.com o a través de los siguientes números telefónicos: (57) 3128743291 y (604) 6047454 o diligenciando el formulario de PQRS en la página Web, que se encuentra en la sección 'Contáctanos' de Aoxlab. La formulación de apelaciones puede ser realizadas por los clientes de la compañía empleando los mismos medios. Para radicar la queja o apelación el reclamante debe proporcionar la siguiente información:

- Nombre completo
- Email
- Número de contacto
- Exposición de los hechos que motivan la queja
- Descripción de la solicitud que se interpone ante AOXLAB S. A. S.

La organización es responsable de todas las decisiones en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas, reclamos, apelaciones y solicitudes. AOXLAB S. A. S. atiende peticiones, quejas o reclamos (PQRS) relacionados con la prestación de servicios de laboratorio en un plazo no mayor a 30 días calendario contados a partir de la entrega de los productos o resultados al cliente. Las PQRS relacionadas con actividades de laboratorio que se presenten después de este plazo deberán estar acompañadas de un oficio justificando la presentación extemporánea; la organización se reserva el derecho de atender o no estas solicitudes, de acuerdo con la disponibilidad de recursos.


Por su parte, las quejas, apelaciones y solicitudes relacionadas con las actividades de certificación serán atendidas en todos los casos, sin excepción, y dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de su recepción.

Durante el tratamiento de todas las PQRS y apelaciones, se deben mantener los principios de confidencialidad, imparcialidad y no discriminación. Por tanto, la investigación, evaluación, respuesta y comunicación de los casos serán llevadas a cabo, o en su defecto revisadas y aprobadas, por personal que no haya estado involucrado en las actividades que dieron origen a la queja, reclamo o apelación.

El anexo No. 1 contiene una descripción gráfica del proceso de quejas, la cual debe estar disponible por cualquier parte interesada.

4.2 Registro de PQRS.

Las quejas deben ser atendidas de manera inmediata, de acuerdo con la política para la atención de quejas y apelaciones, establecida en el sistema de gestión, POL-GC-006.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Una PQRS puede ser recibida sólo por el área comercial, a través de la página web. Mediante el enlace <https://aoxlab.com/contacta/> o un correo electrónico manifestando los motivos que originan su inconformidad. Una vez recibida la PQRS, ésta se registra en el aplicativo (Access SOFT-GC-013) y se adjunta la evidencia suministrada, (informes, correo electrónico, comunicado, etc.), en caso de que quien instaura la PQRS la proporcione. El funcionario del área comercial que registra una queja debe enviar una notificación a quien interpone la queja, indicando que ha sido recibida y se encuentra en el proceso de evaluación y solución. Esto se llevará a cabo adjuntando el PDF del registro FOR-GC-048 (que se diligencia automáticamente desde la herramienta SOFT-GC-013), e inmediatamente se notificará al coordinador y/o personal involucrado en la novedad mediante correo electrónico.

En el sistema de registro (Access SOFT-GC-013) se almacena y clasifica toda la información acerca de las PQRS de forma tal que el personal autorizado tenga acceso a la información y antecedentes de esta (director comercial, director de calidad, dirección técnica y coordinaciones) con el fin de que se facilite su seguimiento a lo largo de todo el proceso.

4.3 Quejas contra AOXLAB S. A. S.

Las quejas relacionadas con el que hacer del laboratorio pueden estar relacionadas con, por ejemplo:


- El incumplimiento de plazos y respuestas
- Errores en información publicada en la página web
- Violación de la confidencialidad o conflicto de interés
- Errores en documentación entregada al cliente
- Quejas contra el equipo evaluador
- Deficiencias en la atención al cliente
- Fallas en logística y coordinación para la prestación servicios
- Falta de claridad o soporte frente a herramientas o plataformas

Inconformidad frente a medidas y decisiones tomadas por AOXLAB S. A. S.

El director de calidad o quien el delegue, procede a realizar, coordinar y/o delegar la tarea de recopilación y verificación de la información relacionada con la queja.

La información y evidencia relacionada con la queja, puede obtenerse de forma verbal, por medio de entrevistas al personal de la organización y/o a quien reporta la queja, a partir de la revisión de los documentos y registros de la empresa o a través de la evidencia suministrada por la persona que coloca la queja.

En el caso en el cual la queja se relacione con las actividades de laboratorio y resulte apropiado, el director de calidad debe realizar la investigación de resultados fuera de especificación, de siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-TC-003.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Toda la información recopilada debe registrarse y archivar de manera apropiada y de acuerdo con los lineamientos establecidos en PROC-GC-003, con el fin de garantizar su disponibilidad para el tratamiento de la queja.

El responsable por la investigación debe evaluar la información obtenida y establecer si la queja tiene relación directa con las actividades de las cuales es responsable la compañía y si la queja es procedente. El resultado de la investigación debe consignarse en el correspondiente registro de la queja.

Si como resultado de la investigación se concluye que la queja no es procedente, el director de calidad o quien el designe, le notifica a quien interpone la queja, por escrito, el resultado de la investigación, explicándole los motivos por los cuales se rechaza el reclamo y se procede a archivar el registro correspondiente a la queja, junto con la evidencia recopilada.

Si la queja es procedente, entonces el director de Calidad solicita al director técnico del laboratorio la apertura y registro del correspondiente trabajo no conforme, cuyo tratamiento se describe en la sección 4.8

Si el trabajo no conforme es recurrente y/o constituye una violación clara a las directrices establecidas en el sistema de gestión de la compañía, se solicitará también el registro y apertura de la acción correctiva para su posterior tratamiento, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-007

Si la queja o reclamo implica una reanálisis de ítem(s) de ensayo, se le debe proporcionar una respuesta al cliente en un plazo de máximo de 8 días según la programación establecida por las áreas de análisis del laboratorio, así:

Microbiología= 7 días

Fisicoquímico= 6 días

Instrumental HPLC, GC, GC MS) = 8 días


ICP OES = 5días

Alérgenos y micotoxinas= 5 días

4.4 Quejas contra los clientes (actividades de certificación).

Las quejas relacionadas con el actuar de los clientes de certificación pueden originarse en:

- Incumplimiento del reglamento de uso del certificado y/o marca de conformidad
- Incumplimiento de normas y reglamentos técnicos/requisitos de certificación
- Insatisfacción del usuario respecto a la atención prestada por el cliente del servicio de certificación

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

El proceso de recopilación de la información relacionada con las actividades de certificación, el registro y archivo de esta información y las correspondientes responsabilidades para ejecutar estas actividades son las mismas que para el caso de las quejas presentadas contra la compañía, descritas en el numeral 4.2.


El comité de certificaciones, con el apoyo de evaluadores, expertos técnicos o el comité para la salvaguarda de la imparcialidad, debe analizar la situación y emitir un concepto técnico sobre el cumplimiento de normas de certificación, normas técnicas, reglamentación del sector y otros requisitos establecidos por AOXLAB S. A. S. Este concepto puede incluir recomendaciones como el traslado de la queja al cliente para que la resuelva de acuerdo con sus propios procedimientos, sobre la solución dada por el cliente, solicitud de ampliación de información, necesidad de evaluación (extraordinaria o regular), recomendación de suspensión cautelar del certificado, o indicar si la queja no es aplicable a AOXLAB S. A. S.

Si la queja es procedente, entonces el director de Calidad solicita al director de certificaciones la apertura y registro de la acción correctiva para su posterior tratamiento, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-007. En el caso en el cual, como parte del tratamiento de la inconformidad se decida trasladarla al cliente, el plan de acción para el tratamiento de la queja debe incluir el seguimiento, evaluación y verificación del cumplimiento de las acciones emprendidas por el cliente para resolverla, así como la respuesta dada por éste al reclamante.

4.5 Apelaciones.

El tratamiento de las apelaciones estará sujeto a los principios de confidencialidad, imparcialidad y no discriminación. La información relacionada con la apelación será gestionada de forma reservada, salvo que el apelante manifieste expresamente su voluntad de hacer público el proceso. En todo caso, las decisiones y acciones derivadas de una apelación no podrán dar lugar a represalias ni acciones discriminatorias contra quien la interponga.

Las apelaciones deberán presentarse por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación formal de la decisión adoptada en el proceso de certificación. La apelación deberá ir acompañada de toda la evidencia disponible que el apelante considere pertinente para su análisis. Los mecanismos habilitados para la recepción de apelaciones se encuentran descritos en el numeral 4.2 del presente procedimiento. Las apelaciones deberán estar dirigidas a la Gerencia y firmadas por el apelante o su representante legal debidamente autorizado.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

El Director de Certificación es responsable por recopilar y gestionar toda la información necesaria para el análisis de la apelación, conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-003. Una vez completada la recopilación de antecedentes y evidencias, el Director de Certificaciones realizará una revisión preliminar del caso. Si se requiere, podrá solicitar concepto técnico a evaluadores o expertos competentes que no hayan participado en la evaluación ni en la decisión objeto de apelación, con el fin de preservar la imparcialidad del análisis.

En caso de que se determine que la apelación procede, el Director de Certificaciones pondrá a disposición del Comité de Certificación la información recopilada junto con los conceptos técnicos correspondientes. Será responsabilidad del Comité analizar el caso y decidir, de forma documentada, si se mantiene, modifica o revoca la decisión previamente adoptada en relación con la certificación apelada.

4.6 Gestión de peticiones y solicitudes.

La gestión de peticiones y solicitudes debe realizarse de manera ágil, remitiendo cada solicitud al área encargada. El líder de cada proceso debe evaluar si es posible acceder al requerimiento del cliente, asegurándose de no comprometer la confidencialidad de la información ni la imagen, confianza o imparcialidad de la organización o sus empleados.


El cliente cuenta con un módulo de solicitudes disponible en la plataforma <https://www.analitica-aoxlab.com/analitica/index.php>, al cual puede acceder con el usuario y contraseña previamente asignados por Aoxlab. A través de este módulo, el cliente podrá realizar todas las solicitudes formales relacionadas con resultados, tales como verificación de resultados, aclaraciones técnicas, solicitudes de revisión o cualquier otro requerimiento asociado. Este canal centralizado garantiza la trazabilidad, registro y atención oportuna de las solicitudes, asegurando un manejo controlado y documentado conforme a los procedimientos internos del laboratorio.

4.7 Retroalimentación al cliente.

AOXLAB S. A. S., a través del director de Calidad o quien el designe, mantiene informado periódicamente a quien interpone la queja o apelación, sobre el avance de la investigación y los resultados de esta.

La comunicación de los resultados de la gestión realizada debe realizarse por escrito y en el caso de las apelaciones, esta deberá ir acompañada de la debida sustentación técnica. Cuando el tratamiento de la queja o apelación se cierre, debe igualmente notificársele al cliente por el mismo medio.

4.8 Trabajo no conforme (actividades de laboratorio)

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

Un trabajo no conforme es aquel servicio realizado que no cumple con los propios procedimientos establecidos por el Laboratorio y/o no satisface los requisitos del cliente. Un trabajo no conforme puede identificarse a partir de diferentes fuentes, entre otras:

- Quejas
- Auditorías internas y externas
- Revisiones por la dirección.
- Evaluación de los resultados de participaciones Inter laboratorio
- Revisión de los resultados de actividades de aseguramiento de la calidad
- Revisión de los resultados obtenidos en el control de calidad analítico
- Supervisiones al personal

Todo el personal del laboratorio tiene la obligación de ser proactivo en la identificación, registro, revisión, análisis e investigación de trabajos no conformes, de acuerdo con su competencia.


4.8.1 Gestión del trabajo no conforme

Cuando se detecta un trabajo no conforme, el personal que lo identifica lo notifica mediante correo electrónico aportando las evidencias, para que el director de calidad lo registre en SOFT-GC-012. Una vez registrado el trabajo no conforme, debe notificarse de manera inmediata al director técnico con el fin de dar inicio inmediato al tratamiento de este.

La gestión del trabajo no conforme comienza con una revisión de la situación presentada por parte del director técnico, o quien él delegue, con el fin de evaluar si es necesario detener el trabajo, y si resulta pertinente notificar al cliente sobre lo ocurrido. Así mismo, el director técnico debe determinar si el trabajo no conforme resulta aceptable o no y/o si es posible implementar una corrección inmediata a la anormalidad y remediarla tan pronto como sea posible.

A continuación, el director técnico inicia la investigación del trabajo no conforme. Durante esta etapa debe recolectarse y evaluarse toda la evidencia posible, de tal manera que se tenga un panorama sobre el contexto y las circunstancias en las cuales se presentó el desvío. Además de lo anterior, el análisis debe arrojar información y conclusiones respecto del impacto sobre resultados obtenidos anteriormente, así como una conclusión sobre la importancia del trabajo no conforme. La importancia puede clasificarse como alta, si el riesgo materializado se ubica en la zona extrema o alta. Así mismo, la importancia puede catalogarse como media, si el riesgo materializado se clasifica como moderada. Si la zona de riesgo se clasifica como baja, la importancia del trabajo no conforme se clasificará de esta misma manera. Para tener una mayor ilustración al respecto, debe consultarse el procedimiento PROC-GC-009-Procedimiento para la identificación de riesgos.

Como se indicó en la sección 4.8 un trabajo no conforme puede ocurrir en cualquier etapa de la prestación del servicio, desde la toma o recolección de la muestra (cuando aplica), hasta el envío del informe de resultados. En el procedimiento PROC-TC-003 se establece

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

de manera detallada el procedimiento para la investigación de los resultados que se encuentran fuera de los criterios de aceptación.

La anterior evaluación debe consignarse en el registro del trabajo no conforme, adjuntando la evidencia recopilada.

Con base en las conclusiones del análisis anterior, el director técnico debe tomar una decisión sobre la aceptabilidad del trabajo no conforme y consignarla en el correspondiente registro. Además de lo anterior, debe registrarse las decisiones tomadas por el director técnico respecto de:

- La anulación, suspensión, retención o repetición del trabajo
- La retención de informes de resultados
- La pertinencia de informar al cliente sobre la situación ocurrida, teniendo en cuenta el derecho que tiene a estar informado respecto de las anomalías suscitadas durante el manejo de las muestras, propiedad suya, y en el desarrollo del trabajo contratado.


Las acciones anteriores, además de otras que el director técnico contemple como mecanismo para controlar la situación presentada, deben ser proporcionales y basarse en los niveles de riesgo establecidos por el laboratorio, los cuales están documentados en la matriz de riesgo. Al igual que en las etapas anteriores, estas acciones deben documentarse en el correspondiente registro del trabajo no conforme.

En caso de que se haya contemplado la suspensión del trabajo como parte del mecanismo para el control del trabajo no conforme, el director técnico debe autorizar la reanudación de este una vez haya verificado que la situación ha sido controlada y estén dadas las condiciones para reiniciar las actividades afectadas.

De lo anterior y según la importancia o gravedad del TNC se da un plazo máximo de 3 meses si este no presenta complicaciones de presupuesto y/o modificaciones estructurales del laboratorio, así mismo se debe dar tratamiento en la menor brevedad posible si este es leve o no implique alguna demora externa a esta.

4.8.2 Aplicación de acciones correctivas

Si el resultado de la evaluación del trabajo no conforme indica que esta situación podría volver a ocurrir y/o genere dudas sobre el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión durante el desarrollo de las operaciones del laboratorio, debe implementarse el procedimiento de acciones correctivas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PROC – GC – 007.

	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Director comercial

- Registrar e informar las quejas o solicitudes procedentes de clientes externos.
- Realizar y registrar la descripción de la queja o solicitud y adjuntar los datos de apoyo relacionados.

5.2 Director Técnico.

- Dirigir y coordinar la investigación de trabajos no conformes.
- Tomar decisiones respecto de:
 - La implementación de correcciones
 - La aceptabilidad del trabajo no conforme
 - La anulación, suspensión, retención o repetición del trabajo
 - La retención de informes de resultados
 - La pertinencia de informar al cliente
- Autorizar la reanudación del trabajo

5.3 Director de Certificaciones.


- Dirigir y coordinar la investigación de quejas y apelaciones relacionadas con las actividades de certificación.
- Recopilar la información necesaria para el tratamiento de las quejas, reclamos y apelaciones, incluyendo la opinión de expertos técnicos
- Poner a disposición del comité de certificaciones la información necesaria para emitir decisiones respecto de las apelaciones.
- Comunicar a los reclamantes los resultados del tratamiento de las quejas, reclamos y apelaciones, debidamente documentadas.

5.4 Director de Calidad.

- Apoyar el levantamiento, registro y evaluación de evidencia para el tratamiento del trabajo no conforme.
- Aportar su conocimiento y juicio profesional durante la gestión del trabajo no conforme en el campo de su competencia.
- Mantener informada a todas las partes interesadas de la gestión de la queja y el trabajo no conforme

5.5 Comité de certificaciones.

- Evaluar la documentación y emitir juicios respecto del mantenimiento o modificación de la decisión de certificación apelada.


	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

5.6 Personal de AOXLAB.

- Registrar e informar quejas procedentes de clientes externos
- Detectar y registrar trabajos no conformes
- Participar en la investigación de quejas y trabajos no conformes en el campo de sus funciones
- Realizar las correcciones e implementar las acciones que le sean asignadas

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

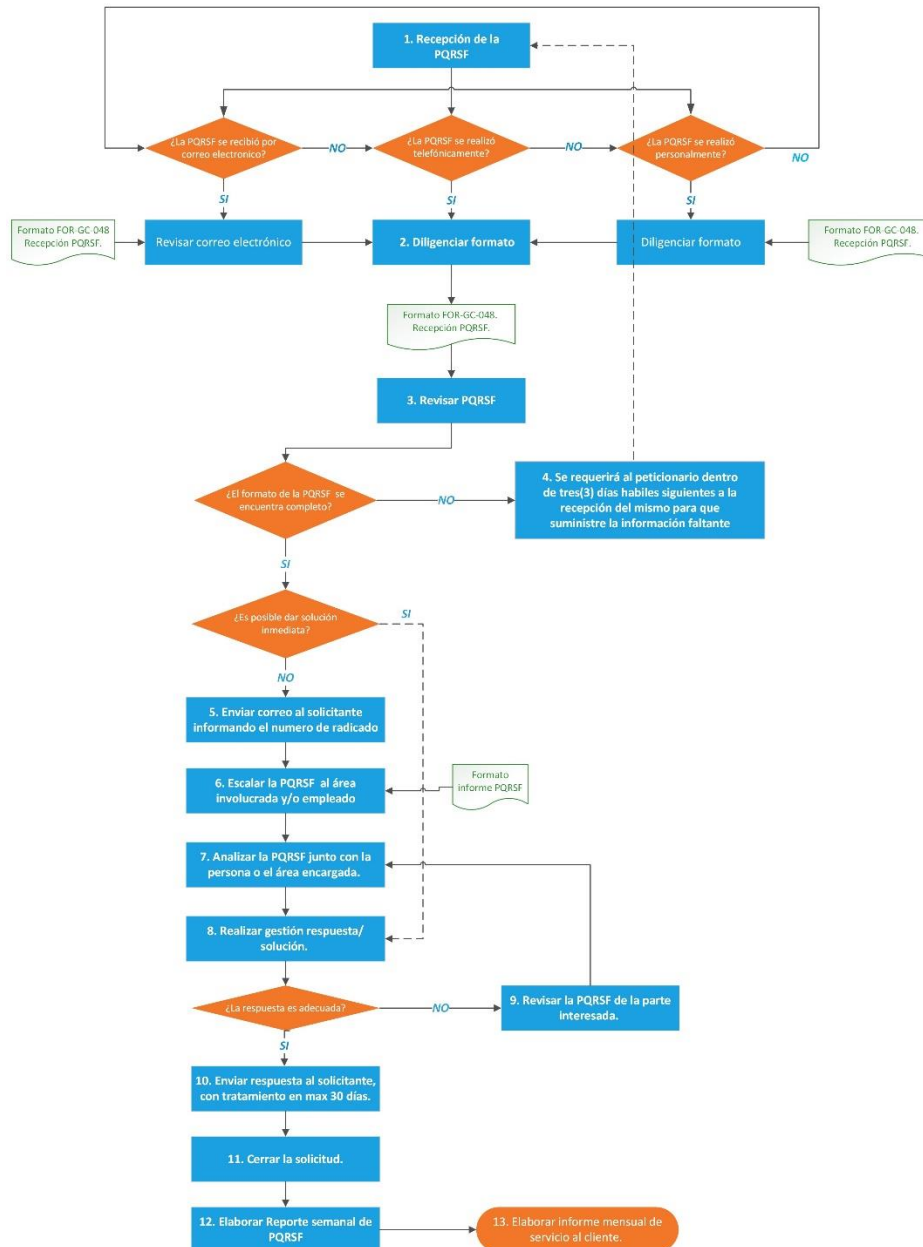
- FOR-GC-048 "Formato de registro de quejas"
- PROC-GC-003 Procedimiento de control de documentos y registros
- PROC-GC-007 Procedimiento de acciones correctivas.
- PROC-GC-009-Procedimiento para la identificación de riesgos
- PROC-TC-003 Evaluación de resultados fuera de los criterios de aceptación


	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

7. ANEXOS.

ANEXO No.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS.

DIAGRAMA DE FLUJO (DESCRIPCIÓN GRÁFICA DE LOS PASOS A SEGUIR EN EL TRATAMIENTO DE PQRSF)



	Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-006
		Revisión: 15
		Inicio de vigencia: 2025-10-09

El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones en la organización sigue una serie de pasos: En primer lugar, se recibe la apelación o PQRS y se procede a diligenciar el formato correspondiente. Luego, se lleva a cabo una exhaustiva revisión de la acción interpuesta y, en caso de ser necesario, se solicita al peticionario información adicional en un plazo de tres días hábiles. Posteriormente, se notifica al solicitante el número de radicado a través de correo electrónico. La apelación o PQRS es luego escalada al personal o área responsable, donde se procede a analizarla detenidamente junto con la persona o área encargada. A partir de este análisis, se inicia la gestión para generar una respuesta o solución adecuada. En caso de no obtener una respuesta apropiada, la PQRS se revisa nuevamente. Una vez se alcanza una solución adecuada, se envía la respuesta al solicitante y se procede al cierre de la solicitud. Finalmente, se elaboran reportes semanales y mensuales de apelaciones, PQRS y servicio al cliente, respectivamente, para mantener un registro detallado del proceso.