



**SANvicente
fundación**

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB

CÓDIGO: IN- 1374

Versión No. 4

ELABORADO O ACTUALIZADO POR:

Tatiana Andrea Puetaman Guerrero
Ingeniera Metrología

REVISADO Y APROBADO POR:

Olga Cecilia Tobón Cifuentes
Jefe de Metrología

FECHA DE APROBACIÓN: Agosto 06 de 2020

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB		
CÓDIGO: IN-1374	Versión No. 4	Pág. 2 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1 OBJETIVO3
2 ALCANCE3
3 TERMINOS Y DEFINICIONES3
4 GENERALIDADES.....4
5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO4

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB		
CÓDIGO: IN-1374	Versión No. 4	Pág. 3 de 8

1 OBJETIVO

Establecer el proceder para recibir, registrar, resolver y hacer el seguimiento a las peticiones, quejas y sugerencias (PQS), presentadas al IMB por sus clientes y otras partes interesadas, con el fin de mejorar la prestación del servicio.

2 ALCANCE

Las actividades descritas en este documento aplican para todas las peticiones, quejas y sugerencias (PQS) relacionadas con la prestación de servicio del IMB. Este documento hace parte del proceso Mejoramiento Continuo y Gestión del Riesgo.

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

IMB: Instituto de Metrología Biomédica.

PQS: Peticiones, Quejas y Sugerencias

Cliente interno: Se refiere a todos los colaboradores del IMB.

Cliente externo: El instituto de Metrología define para mayor claridad en la prestación de los servicios técnicos, dos tipos de cliente externo: Uno que se refiere a las cuatro entidades de San Vicente Fundación (IATM-Instituto de Alta Tecnología Médica, Hospital San Vicente Fundación Rionegro, Corpaul- Corporación de Fomento Asistencial del Hospital Universitario San Vicente de Paúl y el Hospital Universitario de San Vicente Fundación) y el otro cliente externo conformado por las demás personas naturales ó jurídicas diferentes a las entidades de San Vicente Fundación.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tiene intereses en el desempeño o éxito de una organización, ejemplo: usuarios, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control o la sociedad en general.

Petición: Es la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa relacionada con la administración del IMB, así como la solicitud de copias de documentos que reposan en la base de datos del IMB, salvo los señalados por la Ley.

Queja: 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. (Adaptado de la Norma ISO 9000:2015)

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de todos los clientes (Adaptado de la Norma ISO 9000:2015)

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB		
CÓDIGO: IN-1374	Versión No. 4	Pág. 4 de 8

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la administración del IMB.

4 GENERALIDADES

- Este instructivo está a cargo del Responsable de Calidad y se desarrolla con la participación de todo el personal del Instituto de Metrología Biomédica.
- Las PQS generadas al IMB, se reciben por cualquier medio de comunicación, ya sea verbal o escrito.

Además, para este fin El IMB pone a disposición de sus clientes en la página web, un formulario para la atención de peticiones, quejas y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios.

- Cualquier colaborador del IMB puede recibir las PQS de los clientes, y/o generar una queja que considere necesaria para un proveedor.
- Todas las PQS recibidas o generadas por el IMB, deben ser reportadas al responsable de calidad.
- El tiempo de respuesta y solución a las PQS, depende de la complejidad de las mismas, sin embargo el IMB tiene establecido para dar respuesta al cliente 15 días hábiles después de haberla recibido. Es posible que por la urgencia de la misma se dé respuesta en un tiempo inferior.
- El IMB es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.
- Para evaluar y determinar el tratamiento de la PQS, el responsable de calidad convoca una reunión, con el Jefe de Metrología, el Responsable técnico y el personal involucrado en la situación presentada.

Una vez obtenidos los resultados del tratamiento a ejecutar, es el Jefe de Metrología quien revisa y aprueba la información que seguidamente será comunicará al cliente. Como evidencia de la aprobación, en la carta de comunicación al cliente se deja registro de la firma tanto del responsable técnico, como del responsable de calidad y el Jefe de metrología.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Responsable de Calidad del IMB, se encarga de realizar el registro de las PQS en la Plantilla OyM-2218 “matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB”. En esta matriz se realiza la recepción, se registra el tratamiento y la notificación

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB

CÓDIGO: IN-1374

Versión No. 4

Pág. 5 de 8

final al cliente sobre su solicitud. Además se registran las PQS generadas por el IMB a los proveedores y se realiza el seguimiento de las mismas.

N ₀	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recepción de la PQS	<p>En la recepción se registra lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N°: Se asigna un número consecutivo a la PQS y seguidamente se diferencia si es Recibida o Generada por el IMB. - Fecha: Se registra la fecha de la recepción o generación de la PQS. - Nombre del Cliente, o del proveedor para el caso en que sea el IMB quien genera la PQS. - Medio de recepción de la PQS (Personalmente / llamada telefónica / correo electrónico) - Nombre de la persona que recibe la PQS. - Descripción de la PQS: Se describe todo lo reportado por el cliente, o para el caso en que sea el IMB quien genera la PQS, se describe todo lo que se requiere manifestar al proveedor. <p>Se registra o describe toda la información necesaria, además se recopila y verifica las evidencias y/o registros que permitan obtener mayor claridad de la situación presentada.</p>	<p>Responsable de calidad</p> <p>Responsable Técnico</p> <p>Todos los colaboradores del IMB</p>	<p>Plantilla OyM-2218</p> <p>“Matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB”</p>
2	Validación de la PQS	<p>Una vez recibida y registrada la PQS, el Responsable de Calidad o el Jefe de Metrología, procede a acusar recibo de la queja vía e-mail, y entablar comunicación telefónica con el cliente, siempre y cuando sea posible, para aclarar la inconformidad o necesidad manifestada, y de esta forma validar la situación presentada, y obtener mayor información para proceder con la toma de decisiones respectivas.</p>	<p>Responsable de calidad</p>	<p>Plantilla OyM-2218</p> <p>“Matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB”</p>
3	Investigación de la PQS	<p>Una vez validada la información con el cliente, el responsable de calidad identifica los procesos involucrados en la PQS generada, solicita reunión</p>	<p>Responsable de calidad</p>	<p>Plantilla OyM-2218</p> <p>“Matriz para la</p>

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB

CÓDIGO: IN-1374

Versión No. 4

Pág. 6 de 8

		<p>con los responsables de estos procesos y el colaborador (es) del IMB directamente involucrados en el caso, esto con el fin de evaluar la pertinencia y complejidad de la PQS, además de determinar el tratamiento a realizar.</p> <p>Si durante la evaluación de la PQS se determina que no es procedente se envía una respuesta por escrito al cliente con los argumentos pertinentes.</p>		<p>recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB”</p>
<p style="text-align: center;">4</p>	<p>Tratamiento y seguimiento de la PQS</p>	<p>En el tratamiento y seguimiento de la PQS se registra lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Evaluación de la PQS: - Procesos del SGC del IMB y personas involucradas: Se registra el nombre de los procesos y personas involucradas en el caso. - La PQS requiere tratamiento como: Se registra la acción a realizar que fue definida durante la evaluación de la PQS (Corrección, acción correctiva, trabajo no conforme, acción preventiva, acción de mejora). - Descripción del tratamiento acordado para la PQS: Se describe de forma general la acción a realizar definida en común acuerdo durante la reunión de evaluación de la PQS, como tratamiento de la misma. <p>Todo tratamiento definido para las PQS, debe ser evaluado y aprobado por el Jefe de Metrología.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable del tratamiento: Se registra el nombre de la persona o personas responsables de ejecutar el tratamiento definido para la PQS. - Fecha límite para el tratamiento: Se registra la fecha en que se cumple el plazo para dar respuesta a la PQS. En el caso que no se cumpla con el tiempo estipulado, se debe registrar en el seguimiento 	<p>Responsable de Calidad Jefe de metrología Responsables de los procesos del SGC</p>	<p>Plantilla OyM-2218 “Matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB”</p>

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB

CÓDIGO: IN-1374

Versión No. 4

Pág. 7 de 8

		<p>al tratamiento, las razones por las cuales fue necesario ampliar el plazo.</p> <p>La nueva fecha límite para el tratamiento debe ser registrada debajo de la fecha inicial.</p> <p>- Seguimiento al tratamiento: Se registra la fecha y la descripción de cada uno de los avances obtenidos durante el tratamiento de la PQS. Este registro se realiza desde que inicia el tratamiento, hasta que se envía notificación final al cliente informando el resultado de la atención y solución dada a su solicitud.</p> <p>- Solucionado?: Se describe si el tratamiento a la PQS fue finalizado (SI / NO).</p>		
5	Identificación de Riesgos y/o Oportunidades	<p>Una vez definido el tratamiento de la PQS, se procede a realizar la evaluación para identificar los posibles riesgos y oportunidades existentes en la situación presentada.</p> <p>Los riesgos y/o oportunidades de registran en la columna identificación de riesgos y oportunidades de la plantilla OyM-2218, seguidamente se llevan a la plantilla OyM-2840 "Matriz de riesgos y oportunidades del IMB" para realizar el respectivo proceso de gestión del riesgo.</p>	<p>Responsable de Calidad</p> <p>Jefe de metrología</p> <p>Responsables de los procesos del SGC</p>	<p>Plantilla OyM-2218</p> <p>"Matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB"</p> <p>OyM-2840 "Matriz de riesgos y oportunidades del IMB"</p>
6	Notificación al cliente	<p>Es compromiso del IMB, siempre y cuando sea necesario y posible, facilitar a quien presenta la queja, los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja. Además de enviar notificación final del tratamiento dado a su inconformidad, en la notificación se relaciona los siguientes puntos:</p> <p>- Resultados de la investigación / causas de la situación presentada.</p> <p>- Tratamiento para dar solución</p>	<p>Responsable de Calidad</p>	<p>Plantilla OyM-2218</p> <p>"Matriz para la recepción, generación, atención y control de PQS en el IMB"</p> <p>Correo electrónico</p>

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL IMB

CÓDIGO: IN-1374

Versión No. 4

Pág. 8 de 8

		<p>- Compromiso del instituto de metrología biomédica</p> <p>En la Plantilla OyM-2218, se registra la siguiente información de la notificación al cliente:</p> <p>- Fecha envío notificación: Se registra la fecha en que se envía correo o se llama al cliente para informar sobre el resultado de la atención y solución dada a su solicitud.</p> <p>- Persona que recibe notificación: Se registra el nombre de la persona o personas a quienes se informa sobre la atención y solución dada a la PQS.</p> <p>- Observación final del cliente: Se describe las observaciones que el cliente considere pertinente realizar. Dando por cerrado el tratamiento ante el cliente sobre la PQS presentada. presentada.</p> <p>Sin embargo la ejecución de evaluación de las acciones de mejoramiento que dieron lugar, continúan en proceso, hasta culminar el ciclo de la evaluación de la eficacia con resultados satisfactorios.</p>		
7	Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas	Las acciones derivadas del tratamiento de la PQS, son registradas en la plantilla OyM- 2225 “Plan de mejoramiento del IMB” las cuales son ejecutadas, de acuerdo a lo establecido en el IN-1371 “Instructivo acciones de mejoramiento en el IMB”, y de igual manera se realiza la evaluación de la eficacia de las mismas.	Responsable de Calidad	OyM- 2225 “Plan de mejoramiento del IMB