

 <b>GEOLAB</b> Ingeniería y Laboratorio S.A.S	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

ESPECIFICACIÓN PROCEDIMENTAL DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO CUANDO SE PRESENTEN QUEJAS



	<b>QUEJAS</b>	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. CONDICIONES GENERALES .....	3
5. ACTIVIDADES.....	4
5.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA.....	4
5.2. ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA.....	5
5.3. REGISTRO .....	5
5.4. VALIDACIÓN DE LA QUEJA .....	6
5.5. INVESTIGACIÓN DE QUEJAS.....	7
5.6. TOMA DE DECISIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS.....	8
5.7. ESTRUCTURA DE RESPUESTA .....	8
5.8. ACCIONES CORRECTIVAS.....	10
5.9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	10
5.10. PROCESO.....	11
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	12
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	12



	<p>QUEJAS</p>	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, validación, investigación, decisión y seguimiento de las quejas presentadas a **Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S**, en el desarrollo de sus actividades y la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servicios ofrecidos por la empresa Geolab Ingeniería y Laboratorio (Ensayos, perforaciones y propuesta de diseños). De la misma manera aplica para las relaciones de los clientes con la empresa, en todas las etapas de la prestación de servicios.

## 3. DEFINICIONES

**Ciente:** Persona o empresa potencial para recibir un servicio o producto requerido por ella.

**Parte interesada:** Persona o empresa que puede tener repercusiones por la toma de decisiones en la prestación de un servicio o entrega de un producto.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un cliente, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.

**Satisfacción:** Grado de responsabilidad que el cliente cree que tuvo una organización referente a una solicitud realizada por el, o sea, cumplimiento de sus expectativas.

**Sugerencias:** Insinuación sobre posibles oportunidades de mejora por parte de un cliente a una empresa sobre la prestación de un servicio.

## 4. CONDICIONES GENERALES

El coordinador administrativo y comercial es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento. Las áreas involucradas deben contribuir con el proceso de evaluación y definición de acciones, a fin de otorgar una respuesta objetiva e imparcial al cliente. **Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S** será responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas.



	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

Es deber de todos los funcionarios del organismo presentar respuesta a las solicitudes a las que hace referencia este documento siempre y cuando no se vea afectada la imparcialidad, deben hacerlo de manera respetuosa y cordial, independientemente de la manera en que se presente la queja. Por ninguna causa, el personal responderá de manera descortés o grosera a una solicitud, ya que esto correspondería a un llamado de atención.

De manera interna, **Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.** tendrá una carpeta digital y en físico donde se tendrá la trazabilidad de las quejas, clasificada anualmente; con el fin, de realizar retroalimentación interna para la mejora de los servicios.

No podrá participar en la investigación ninguna persona que esté relacionada o haya participado de manera directa en alguna actividad con respecto a la queja, solo se le podrá consultar cual fue la situación respecto a la queja.

## 5. ACTIVIDADES

Las demostraciones de no satisfacción de un cliente respecto a un servicio prestado por la empresa, es considerado como una queja. La empresa tiene disponibilidad para recibir estas solicitudes tanto escrita como verbal siempre y cuando estas se relacionen a un servicio o relación prestada por la empresa a un cliente.

### 5.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

**Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.** mediante la coordinación de calidad, ha determinado cuatro canales diferentes para la presentación de quejas. Estos canales de comunicación de un cliente con la empresa son:

- ✚ A través de la página web de la empresa [www.geolab.com.co](http://www.geolab.com.co) mediante la opción “contacto”.
- ✚ A través de la vía telefónica o WhatsApp al número de teléfono Cel. 3106998996
- ✚ A través de diligenciamiento del formato “**GEO-AD-FRM-021 Formulario de quejas**” el cual se encuentra al lado del buzón en la recepción de la empresa, la cual está ubicada en la dirección Vereda Canavita Parte alta Sector El Tablón Casa 39 Tocancipá (Cundinamarca).
- ✚ A través de medio verbal, reportando la queja al coordinador administrativo y comercial.

Aunque, estos procesos se puedan presentar a los cargos mencionados anteriormente, no exenta a los demás funcionarios de tratar o informar sobre las quejas presentadas a su área.



	<p>QUEJAS</p>	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

Cuando la solicitud haga referencias directamente a temas técnicos, la responsabilidad recae sobre el coordinador técnico y/o coordinador de exploraciones y/o director técnico, para darle respuesta, el seguimiento lo deberá realizar el coordinador administrativo y comercial.

## 5.2. ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA

Los trabajadores de **Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.** deberán recibir todas las quejas que se presenten y deberán direccionarse al área correspondiente mediante el correo electrónico corporativo [info@geolab.com.co](mailto:info@geolab.com.co)

Cuando la queja o sea de carácter técnica, esta deberá presentar anexos que sustenten la solicitud, de lo contrario, no se le dará prioridad a la solicitud, ya que no se puede ocasionar que no se tenga claridad sobre la queja.

Semanalmente (Los días viernes en la tarde) se retirarán de los buzones los formatos diligenciados, así como las demás quejas presentados por las partes interesadas, para que se empiece con el tratamiento al inicio de la semana siguiente.

Una vez cada área tenga las quejas correspondientes, el coordinador administrativo y comercial le informará mediante correo electrónico a la persona que presenta la queja el acuso del recibido y el proceso a seguir, el cual es analizar la situación y tomar una decisión de la cual será informado.

El coordinador administrativo y comercial, estará a cargo del control y seguimiento de las quejas presentadas a la empresa, por lo que, estará constantemente en contacto con las demás áreas de la empresa.

## 5.3. REGISTRO

El recibimiento de la queja se realizará una vez estas se hagan llegar al coordinador administrativo y comercial, el cual, al recibirlo y previo a dar solución, comunicará por medio del correo electrónico suministrado para dar respuesta a la queja, el siguiente mensaje de confirmación:

*“La queja presentada por usted, fue recibida exitosamente por el área de \_\_\_\_\_, y procederemos a realizar el debido proceso de tratamiento para dar respuesta a ella en los próximos días conforme a nuestro procedimiento GEO-AD-PCD-004 – Quejas.*

*Para cualquier duda, inquietud o sugerencia adicional, comuníquese al presente correo electrónico para darle solución.*



	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

*Le deseamos un excelente día.”*

Únicamente después del envío de este correo, la queja entrara oficialmente en “EN PROCESO”

El coordinador administrativo y comercial, registrará y asignará el consecutivo a cada queja y la consignará en el formato “**GEO-AD-FRM-22 Consolidado y seguimiento de Quejas**”

Teniendo en cuenta la siguiente información, se establece la remisión y el tiempo de respuesta:

INTERESADO	REMISIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Queja de cliente	Coordinador del área correspondiente	15 días hábiles
Autoridades y entes	Gerente General	Depende de la autoridad o ente
Acción de tutela	Gerente General	Depende de la autoridad o ente y de la disponibilidad de Gerencia General
Derecho de petición	Coordinador del área correspondiente	10 días hábiles

#### 5.4. VALIDACIÓN DE LA QUEJA

El coordinador administrativo y comercial revisará la queja para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla.

En caso en que la queja no sea procedente se emite la respuesta al cliente y/o la parte interesada informando las razones por las cuales se considera no procedente, al correo electrónico suministrado por ella y se da cierre registrándose el mismo en el formato “**GEO-AD-FRM-22 - Consolidado y seguimiento de Quejas**” una vez registrado el análisis y adjuntado la carta de respuesta.

El coordinador administrativo y comercial junto con el área o persona directamente responsable del proceso asignada (que no esté involucrada en la queja), revisarán, evaluarán y validaran los hechos sucedidos, generando una trazabilidad a toda la cadena del servicio en donde se detectó la falla, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información posible que permita la toma de decisión.



	<p>QUEJAS</p>	<p>CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004</p>
		<p>VERSIÓN: 00</p>
		<p>FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31</p>

### 5.5. INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

Una vez se tenga claro los hechos presentados, se procede a efectuar la investigación pertinente de la queja desde el coordinador administrativo y comercial junto con los responsables asignados determinando además las posibles causas, se debe tener en cuenta que es necesario reunir la mayor cantidad de evidencias e información que permita tomar decisiones según lo manifestado por quien instaura la queja y/o reclamante.

Si para gestionar la queja, se requiere de colaboración o apoyo adicional para su solución, entonces se procederá a escalar ésta con quien corresponda para brindar así una solución en conjunto. Si es necesario se convocará a reunión con los involucrados, únicamente para el estudio y análisis de las causas que determinaron la queja.

Si después de la investigación realizada, se determina que el laboratorio cometió un error o un incumplimiento de las normas o procedimientos establecidos, se deberá realizar nuevamente las actividades para las que estaba contratado (si aplica), así mismo, si es aplicable se seguirán los lineamientos descritos en el “**GEO-CA-PCD-010 - Trabajo no conforme**” para analizar la fuente de error y realizar las correcciones o modificaciones necesarias. Si se determina que el laboratorio cumplió con las normas y procedimientos establecidos, se da la respectiva aclaración del caso, argumentando al peticionario lo sucedido.

Por otro lado, si por la magnitud y naturaleza de la queja se considera necesario tomar acciones adicionales, se seguirán los lineamientos descritos en el “**GEO-CA-PCD-003. Acciones correctivas y de mejora**”.

Si la queja presentada está relacionada con decisiones financieras, propuestas económicas y sobrecostos, estas deberán ser revisadas tanto por el coordinador correspondiente como por la gerencia general.



	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

## 5.6. TOMA DE DECISIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de la queja presentada, el coordinador administrativo y comercial en conjunto con el responsable asignado, analizarán la información y elaboraran la respuesta tomando la decisión más pertinentes y coherentes con el problema presentado, así mismo la aprobación se efectuará por parte de la alta dirección del laboratorio.

El coordinador administrativo y comercial junto con el responsable del proceso elaboraran la notificación de respuesta de la queja interpuesta por comunicación escrita y una vez esta se encuentre aprobada será enviada por medio de correo electrónico al reclamante, solicitando la confirmación de aceptación de las decisiones o acciones propuestas, para dar cierre a la misma.

Si para darle respuesta a la queja, interviene dineros o decisiones que afecten el organismo, con anticipación se deberá solicitar la aprobación al gerente general ya que este únicamente puede generar concesiones, descuentos, en otros que generen sobrecostos.

En caso de que el reclamante rechace las decisiones, será necesario realizar una nueva investigación y de ser requerido, evaluar nuevas alternativas de solución e informar las nuevas acciones propuestas.

## 5.7. ESTRUCTURA DE RESPUESTA

La carta con la respuesta que se brindan tendrá la siguiente estructura:

“.....

*Tocancipá, 03 de noviembre de 20XX*

*SEÑORES:*

*EMPRESA*

*Atn. NOMBRE COMPLETO*

*Correo*

*Dirección*

*Ciudad, departamento, país*

*ASUNTO: Respuesta queja # 000*



	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

*Para la empresa Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S es de gran importancia la satisfacción de nuestros clientes, según lo expresado en su queja radicada en nuestra organización, es informamos lo siguiente:*

x

x

x

*Si usted no se encuentra satisfecho con la respuesta brindada en esta carta, deberá responder al correo dentro de cinco (5) días hábiles siguientes al envió de esta carta. Si no se presente inconformidad en este plazo, se dará como satisfecha y se cerrara el proceso.*

*Cordialmente,*

Nombre:

Cargo:

Móvil: (+57) 310 699 89 96

correo: \_\_\_\_\_@geolab.com.co

Vereda Canavita parte alta sector El Tablón casa 39. Tocancipá  
Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.

Con la aceptación de la respuesta anterior, se dará por cerrada la queja. En caso, de que el cliente no este conforme, se le enviará una respuesta nuevamente y un aviso de conclusión de la respuesta, si aún no queda conforme, deberá radicar una nueva queja.

Todas las respuestas deben estar respaldadas por los procesos de la empresa, cuando sean temas técnicos, se debe justificar con las normas de aplicación a los ensayos, procesos de exploración, patología o sísmica.

Si el cliente solicita la entrega de informes de progreso y de tratamiento de la queja, solo el coordinador administrativo y comercial estará en capacidad de hacer él envió, garantizando la confidencialidad de la información de cliente.

El resultado de la queja debe realizarse, revisarse y aprobarse por personas que no estén involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja, conforme con lo descrito en la norma ISO/IEC 17025: 2017.



	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

## 5.8. ACCIONES CORRECTIVAS

Se deberá determinar las acciones y/o decisiones a tomar tanto inmediatas, como el de prevenir que ocurra en un futuro y que sean las apropiadas. Si es aplicable, se seguirán los lineamientos “**GEO-CA-PCD-003-Acciones correctivas y de mejora**”; los coordinadores de procesos serán los responsables de comunicarse con el cliente para medir el grado de satisfacción en relación con las acciones tomadas y la atención brindada.

De acuerdo con el registro “**GEO-AD-FRM-021 - Consolidado y seguimiento de Quejas**”, se realizará con frecuencia el seguimiento a las respuestas y cumplimiento sobre los tiempos a las quejas presentadas en el OEC.

**Nota:** Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S. es responsable de todas las decisiones tomadas y expuestas en las cartas de respuesta que se brindan a las partes interesadas.

## 5.9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Geolab Ingeniería y Laboratorio S.A.S.** continuamente desea conocer las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios ofrecidos y/o prestados por la empresa, ya que esta información es necesaria para la revisión por la dirección del sistema de gestión por parte de la alta dirección.

Para la ejecución de esta actividad, el coordinador administrativo y comercial enviara una encuesta de satisfacción por medio de la herramienta “Formulario de Google”.

Estas encuestas, serán enviadas posterior al envío del acta de cierre por parte del cliente, con el fin de determinar el nivel de satisfacción con nuestros servicios. Esta se enviará por correo electrónico al área técnica de la empresa contratante o al correo del cliente cuando sea persona natural.

Semestralmente, el coordinador administrativo y comercial se encargará de revisar las respuestas dadas por los clientes y realizará un informe que deberá presentar a la gerencia general sobre la satisfacción de los clientes.

Si se hallan muchas insatisfacciones, el coordinador administrativo y comercial, gerente general y coordinador del área responsable establecerán las acciones correctivas que apliquen.



 <b>GEOLAB</b> Ingeniería y Laboratorio S.A.S	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

5.10. PROCESO

### PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

- 1 Admisión y acuse de recibo de la queja
- 2 Recibido y registro de la queja.
- 3 Validación de la queja.
- 4 Investigación de la queja.
- 5 Toma de decisiones en relación a la queja.
- 6 Respuesta a la parte interesada.
- 7 Satisfacción de la parte interesada.

  
**GEOLAB**  
 Ingeniería y Laboratorio S.A.S

### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS


Pagina Web  
[www.geolab.com.co](http://www.geolab.com.co)

Numero telefónico  
3106998996



Formulario de quejas  
(Buzón)  
GEO-AD-FRM-021

Verbal  
Vereda Canavita Parte alta Sector El Tablón  
Casa 39 Tocancipá  
(Cundinamarca)


 <b>Ingeniería y Laboratorio S.A.S</b>	QUEJAS	CÓDIGO: GEO-AD-PCD-004
		VERSIÓN: 00
		FECHA DE REVISIÓN: 2024-01-31

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GEO-AD-FRM-024 - Formulario de quejas

GEO-AD-FRM-025 - Consolidado y seguimiento de Quejas

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN/ FECHA	ELABORAD O	REVISADO	APROBADO	CAMBIO REALIZADO
00 2024-01-31	Wendy Garrido / Coord. de Calidad	Ángela Florez / Gerente Técnico	Ángela Florez / Gerente Técnico	Documento inicial.

