



**PROCEDIMIENTO
TRATAMIENTO DE PQRSF**
Versión 001

CONTROL DE LOS CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
001	23/08/2021	Creación del documento bajo las recomendaciones de la dirección y los lineamientos establecidos por la ISO 9001:2015, ISO 15189:2014 y Res. 3100:2019

Elaboró	Reviso	Reviso	Aprobó
Miguel A. Rodríguez Coordinador de Calidad	Miguel A. Rodríguez Coordinador de Calidad	Dalila del Carmen Muñoz Directora Ejecutiva	Carlos Hernán Sierra Director Científico

1. OBJETIVO

Garantizar una gestión adecuada para las PQRSF provenientes de los clientes internos (operadores) y externos (usuario final), a fin de brindar una solución oportuna y satisfactoria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las PQRSF provenientes de los clientes internos (operadores) y externos (usuario final). Inicia desde la apertura del buzón PQRSF hasta la entrega a los respectivos responsables para su tratamiento y resolución

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 9001:2015:** Todos los numerales; específicamente, 8.6: Liberación de los productos y servicios, 8.7: Control de las salidas no conformes (Completo) y 10. Mejora.
- **ISO 15189:2015:** Todos los numerales; específicamente, 4.8. Resolución de reclamos, y 4.12. Merara continua.

4. DEFINICIONES

- **SIGC:** Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- **PQRSF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación
- **Servicio No conforme:** Es aquel que se presenta cuando no se cumplen los requisitos establecidos.
- **Petición:** Solicitud o requerimiento especial.
- **Reclamos:** pedir o solicitar con derecho o con instancia algo.
- **Felicitación:** Manifestación de una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.
- **Sugerencias:** Proposición de una idea.
- **Quejoso:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **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.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de la no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN

- El tiempo para dar respuesta a una PQRSF es de 10 días hábiles, una vez se reciba la PQRSF, aplica requerimiento especial en contra.

- El buzón de PQRSF se debe abrir una vez a la semana en el cual se debe realizar un registro y control en el Formato de Registro de apertura de buzón de PQRSF Con código FSIGC-05
- Las PQRSF se deben tratar como no conformidades al SIGC de la Fundación InnoVaGen.
- Las PQRSF que tengan remitente se deben enviar respuestas a los datos consignados en el medio de comunicación.

6. RECURSOS, RESPONSABLES Y PARTICIPANTES.

Coordinador de Calidad	Encargado de dar seguimiento, control y cierre de las no conformidades (PQRSF) detectadas en la Fundación
Coordinador de Servicios de Salud	Encargado de dar seguimiento, control y cierre de las no conformidades (PQRSF) (Eventos o incidentes adversos) detectadas en el laboratorio de la Fundación.
Líderes de proceso	Encargados de realizar el análisis de las no conformidades (PQRSF) identificadas en la organización. Realizar las correcciones o acciones correctivas necesarias para cerrar la no conformidad (PQRSF). Ejecutar las correcciones o acciones correctivas.
Colaboradores implicados	Encargados de dar apoyo en el análisis y mitigación de las no conformidades y a la ejecución de las acciones de mejora en las mismas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El flujograma aplicable para el tratamiento es el descrito en el Procedimiento de Mejora Continua.

8. APERTURA DE BUZON DE PQRSF

- La apertura del buzón de PQRSF se realiza una vez por semana teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
 - El buzón de PQRSF debe ser abierto por el Coordinador de Calidad o el Coordinador de Servicios de Salud de la organización.
 - Para la apertura del buzón de PQRSF deben estar presentes un usuario y un colaborador como testigos.
 - Se debe realizar el conteo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Felicitaciones en presencia de los testigos.
 - Se debe diligenciar el Formato de Registro de apertura de buzón de PQRSF Con código FSIGC-05 con la fecha y hora, en presencia de los testigos.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes se deben trasladar al proceso respectivo para su tratamiento como no conformidades.
- Las Felicitaciones se deben trasladar a la dirección para su respectivo agradecimiento al colaborador y/o proceso.

9. REGISTROS

- FSICG-06: Formato Buzón de PQRSF
- FSIGC-05: Formato de Registro de Apertura de Buzón de PQRSF

