

1. OBJETIVO

Describir la metodología para recibir, documentar, analizar, investigar y dar soluciones a las quejas presentadas por los clientes o usuarios. Además de garantizar la imparcialidad y transparencia en la prestación del servicio de ensayos para casco de motocicletas.

2. ALCANCE

Aplica para LABORATORIOS IMPACTO S.A.S.

3. RESPONSABLE

El Coordinador de Calidad es el responsable de la implementación y continuo seguimiento del proceso de gestión de quejas.

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

EVIDENCIA: Evidencia objetiva de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Hechos obtenidos mediante el proceso de observación, medición, prueba u otros medios.

IMPARCIALIDAD: Presencia de objetividad.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de una insatisfacción presentada por una persona u organización a Laboratorios Impacto S.A.S relacionada con las actividades o resultados, para la que se espera una respuesta.

SUGERENCIA: Cualquier recomendación o comentario que sea recibido y cuyo propósito sea la mejora de los servicios o actividades realizadas por Laboratorios Impacto S.A.S.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. Validez de las quejas: Para que las quejas sean consideradas como válidas, deben estar relacionadas con temas o actividades que correspondan a la autoridad de Laboratorios Impacto S.A.S incluyendo, pero no limitándose a: juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los plazos establecidos, conflicto de intereses, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

5.2. Confidencialidad de las quejas: La privacidad e identidad del reclamante son protegidos tanto como es posible; sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona o entidad que presenta el reclamo puede ser revelado durante la investigación de la queja. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el reclamante renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

5.3. Accesibilidad: Laboratorios Impacto S.A.S a través de su representante del sistema de gestión, se asegura que el procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas es accesible y conocido por todas las partes involucradas en el proceso.

5.4. Imparcialidad y equidad: El procedimiento mediante el cual se resuelve las quejas garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando estas hacen referencia a una persona en particular y no a una decisión o servicio proporcionado por Laboratorios Impacto S.A.S. Por lo tanto, los esfuerzos para la solución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja y nunca a señalar culpables.

La investigación en la solución de la queja se realiza teniendo en cuenta todas las partes involucradas, las cuales serán tratadas con objetividad, lo cual implica que:

- Son informadas de manera oportuna y completa sobre la queja o reclamo sobre su desempeño o situación profesional.

- Tienen derecho a replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
- Son informados del proceso, del avance del proceso, la solución y conclusiones sobre la queja o reclamo.

6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Durante el desarrollo de los procesos de quejas, Laboratorios Impacto S.A.S es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de quejas. A continuación, se describen las etapas para el tratamiento de estas y en el ANEXO 1 se muestra el esquema del proceso de tratamiento de quejas:

6.1. Recepción de quejas

6.1.1. Las quejas pueden ser recibidas por cualquier funcionario de Laboratorios Impacto S.A.S, por medio escrito (carta, e-mail o personalmente). En adición, en el sitio web de Laboratorios Impacto S.A.S (www.impactolab.com), se pone a disposición del público el presente procedimiento y un formulario donde pueden expresar sus opiniones e inconformidades sobre el servicio prestado o situaciones irregulares presentadas con los funcionarios de Laboratorios Impacto S.A.S.

6.1.2. El Coordinador de Calidad debe registrar la información de las quejas recibidas en el formato de **GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS**, donde se analiza si la inconformidad es realmente una queja y si se relaciona con las actividades de ensayo de las que Laboratorios Impacto S.A.S es responsable.

6.1.3. Posteriormente, se debe dar acuse de recibo al cliente por medio del correo electrónico.

6.1.4. Si la queja está relacionada con las actividades de ensayos o las demás mencionadas en el numeral 5.1, el Coordinador de Calidad debe darle el tratamiento correspondiente, de acuerdo con el numeral 6.2. *Tratamiento de la inconformidad* y el 6.3. *Respuesta a la queja y cierre de la misma*.

6.1.5. En caso de que la queja no esté relacionada con temas o actividades que correspondan a la autoridad de Laboratorios Impacto S.A.S, se le da un tratamiento interno a la situación.

6.1.6. Si el Coordinador de Calidad está involucrado en la queja, el Gerente Administrativo debe designar a un funcionario que no presente conflicto de interés para dar tratamiento a la queja.

6.1.7. El laboratorio está en la obligación de presentar todos los documentos relacionados; recibidos o producidos por los ensayos, ya sea durante la vigencia de la acreditación, o fuera de ella, en producto de una actividad relacionada con una investigación, la cual puede ser realizada por el ente de acreditación o una autoridad legal.

6.2. Tratamiento de la inconformidad

El Coordinador de Calidad o quien se designe, debe:

- Realizar el reporte de la queja en **GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS** con las respectivas fechas de: recepción, acuse de recibo y envío de la respuesta al cliente.
- Reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la queja.
- Analizar las causas y generar un plan de acción, siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento **CA-P02 ACCIONES CORRECTIVAS**. De ser necesario, debe convocar al personal interno relacionado con la situación.
- Registrar las acciones derivadas del plan de acción para el tratamiento de la queja en **CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO** para su seguimiento.

Nota: El Coordinador de Calidad o quien se designe es el responsable de proponer la decisión que resuelva la queja, y el Gerente Administrativo es quien la revisa y aprueba. Se debe verificar que no existe conflicto de interés con las personas relacionadas con la revisión y aprobación de la queja, teniendo en cuenta sus inhabilidades.

6.3. Respuesta a la queja y cierre de la misma

Informar al cliente sobre la solución a su queja, notificándole sobre el cierre del proceso de reclamación, empleando un e-mail.

Realizar la verificación de la eficacia de las acciones emprendidas y registrar el cierre en **CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO**.

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión modificada	Cambios realizados
01	Se cambia el código de P-15 a GC-P02. Se mejora la redacción en el alcance. Se mejora la redacción de las consideraciones generales. Se cambia el encabezado del documento y la presentación del apartado de desarrollo. Se mejora la redacción de los apartados de desarrollo. Se cambia el nombre del formato F-07 Acciones correctivas y preventivas por CA-F04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO . Se cambia el nombre del formato F-11 quejas y reclamos por CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO .
02	Se mejora la redacción del numeral 6 donde se incluye lo referente al ANEXO 1 Esquema del proceso. Se adiciona ANEXO 1.
03	Se actualiza numeración del 6.1. Recepción de quejas. Se agrega el uso del GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS en los numerales 6.1.2. y 6.2. Se actualizan las directrices del numeral 6.2. Tratamiento de la inconformidad. Se modifica el título del numeral 6.3. de "Información de la respuesta a la queja y cierre de la misma" a "Respuesta a la queja y cierre de la misma". Se actualiza el diagrama del ANEXO 1.

RESPONSABLES:	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Carolina Vargas	John Jairo Bedoya	Janneth Rodriguez
CARGO	Coordinadora de Calidad	Director Técnico	Gerente Administrativa
FECHA	2023-11-15	2023-11-15	2023-11-16

ANEXO 1: ESQUEMA DEL PROCESO

