

**CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	RESPONSABLE .....	2
4.	DEFINICIONES .....	2
5.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	3
5.1.	VALIDEZ DE LAS QUEJAS .....	3
5.2.	CONFIDENCIALIDAD DE LAS QUEJAS .....	3
5.3.	ACCESIBILIDAD .....	3
5.4.	IMPARCIALIDAD Y EQUIDAD .....	3
6.	PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS.....	3
6.1.	RECEPCIÓN DE QUEJAS .....	3
6.2.	TRATAMIENTO DE LA INCONFORMIDAD .....	4
6.3.	RESPUESTA Y CIERRE DE LA QUEJA .....	4

### 1. OBJETIVO

Describir la metodología para recibir, documentar, analizar, investigar y dar solución a las quejas presentadas por los clientes. Además de garantizar la imparcialidad y transparencia en la prestación del servicio de ensayos para cascos 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<sup>1</sup>

- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a LABORATORIOS IMPACTO S.A.S, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. Las quejas pueden hacerse en relación con otros procesos en los que la organización interactúa con el cliente.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Un cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**Nota 1:** Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente; incluso si no está declarada ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

**Nota 2:** Las quejas son un indicador habitual de baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **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.
- **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.

---

<sup>1</sup> Las definiciones corresponden a la norma ISO 10002:2018 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente -Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

## **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, conflictos de interés, 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, es necesario ser consciente que la identidad de la persona o entidad que presenta la queja puede ser revelado durante la investigación. Las partes involucradas en la investigación no pueden comentar la queja 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 resuelven 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 del tratamiento de las 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. A continuación, se describen las etapas para el tratamiento de las quejas y en el ANEXO 1 se muestra el esquema del proceso:

### **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 o personalmente. Además, en el sitio web del laboratorio ([www.impactolab.com](http://www.impactolab.com)), se pone a disposición 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 personal registra la información de las quejas recibidas en el *GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS*, donde se analiza si la insatisfacción expresada es válida y si se relaciona con las actividades de ensayo de las que LABORATORIOS IMPACTO S.A.S es responsable.

**6.1.3.** Posteriormente, se da 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 le da el tratamiento correspondiente, de acuerdo con el numeral **6.2** TRATAMIENTO DE LA INCONFORMIDAD y el **6.3** RESPUESTA Y CIERRE DE LA QUEJA.

**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 designa 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:

- Realiza 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.
- Reúne y verifica toda la información necesaria (en la medida de lo posible) relacionada con el caso, que permita dar una solución apropiada a la queja.
- Analiza las causas y generar un plan de acción, siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento *CA-P02 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO*. De ser necesario, se convoca al personal interno relacionado con la situación.
- Registra 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, el Gerente Administrativo es quien la revisa y aprueba.

Se verifica 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 Y CIERRE DE LA QUEJA**

Informar al cliente sobre la solución a su queja, notificándole sobre el cierre del proceso a través de un correo electrónico.

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	Fecha de aprobación	Cambios realizados
01	2014-06-26	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	2018-06-20	Se mejora la redacción del numeral 6 donde se incluye lo referente al ANEXO 1 Esquema del proceso. Se adiciona ANEXO 1.
03	2019-10-25	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.
04	2023-11-16	Se actualiza el contenido del numeral 4. DEFINICIONES. Se actualiza el ANEXO 1.

RESPONSABLES:	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>NOMBRE</b>	Angie Carolina Vargas	John Jairo Bedoya	Janneth Rodriguez
<b>CARGO</b>	Coordinadora de Calidad	Director Técnico	Gerente Administrativa
<b>FECHA</b>	2024-08-15	2024-08-15	2024-08-16

## ANEXO 1: ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

