

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. DEFINICIONES¹

- **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.

¹ 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), 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 |
|---------------|-------------------------|-------------------|------------------------|
| NOMBRE | Angie Carolina Vargas | John Jairo Bedoya | Janneth Rodriguez |
| CARGO | Coordinadora de Calidad | Director Técnico | Gerente Administrativa |
| FECHA | 2024-08-15 | 2024-08-15 | 2024-08-16 |

ANEXO 1: ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

