

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLE	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	CONSIDERACIONES GENERALES	2
5.1.	Validez de las quejas	2
5.2.	Confidencialidad de las quejas.....	3
5.3.	Accesibilidad	3
5.4.	Imparcialidad y equidad.....	3
6.	RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS	3
6.1.	Recepción.....	3
6.2.	Tratamiento	4
6.3.	Respuesta y cierre.....	4
	ANEXO 1: ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS	6

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Angie Carolina Vargas Torres	John Jairo Bedoya Chavarriaga	Janneth Fransua Rodriguez Londoño
Coordinador de Calidad	Director Técnico	Gerente Administrativo
2024-11-27	2024-11-27	2024-11-27

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento 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 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: 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.

- **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.

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, errores en los informes de ensayo, incumplimiento de los plazos establecidos, conflictos de interés, imparcialidad y faltas a la confidencialidad.

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.

5.2. 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 realizada para la solución de la queja se lleva a cabo 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. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS 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 la recepción y el tratamiento de las quejas, y en el ANEXO 1 se puede visualizar el esquema del proceso:

6.1. Recepción

- 1) Las quejas pueden ser recibidas por cualquier funcionario de LABORATORIOS IMPACTO S.A.S, por medio escrito o personalmente.
- 2) En el sitio web del laboratorio (www.impactolab.com), se pone a disposición el presente procedimiento y la sección de CONTACTO donde se pueden enviar opiniones e inconformidades sobre el servicio prestado o situaciones irregulares presentadas con los funcionarios de LABORATORIOS IMPACTO S.A.S.
- 3) El personal que recibe la queja realiza el registro en el *GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS* para validar si está relacionada con temas o actividades que correspondan a la autoridad de LABORATORIOS IMPACTO S.A.S.
- 4) Después de registrar y validar la queja, se da acuse de recibo al cliente por medio del correo electrónico, indicando que el plazo máximo que tiene establecido el laboratorio para solucionar y cerrar la queja es de **20 días hábiles** desde el momento en que se recibe.
- 5) Si la queja está relacionada con el servicio brindado, el Coordinador de Calidad designará al personal encargado de atenderla. En caso de que la queja se refiera a una persona en particular, el tratamiento deberá ser llevado a cabo por personal que no esté involucrado en la situación mencionada (ver numeral 6.2. Tratamiento de la queja).
- 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.

- 7) En caso de que la queja no esté relacionada con temas o actividades que correspondan a la autoridad de LABORATORIOS IMPACTO S.A.S, el Coordinador de Calidad le da un tratamiento interno a la situación.
- 8) 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

- 1) Verificar que se realizó el reporte de la queja en el *GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS* con las respectivas fechas de recepción y envío de acuse de recibo al cliente.
- 2) Si el Coordinador de Calidad determina que la queja requiere únicamente corrección, se registra la acción tomada en el *GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS* y se informa al cliente según lo establecido en el numeral 6.3. RESPUESTA Y CIERRE DE LA QUEJA.
- 3) Si se determina que la queja es un Trabajo No Conforme y es necesario implementar acciones correctivas, según lo establecido en el procedimiento *PS-P14 TRABAJO NO CONFORME*, se realiza el registro en el formato *CA-F04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO* para analizar las causas y elaborar un plan de acción de acuerdo al procedimiento *CA-P02 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO*.
- 4) 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.
- 5) Registrar las acciones derivadas del plan de acción para el tratamiento de la queja en el *CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO* para su seguimiento.
- 6) Informar al cliente la etapa en que se encuentra la gestión de la queja:
 - EN REVISIÓN: Se validó la queja, se da acuse de recibo y se están definiendo las acciones a tomar.
 - EN PROCESO: El tratamiento de la queja ya fue aprobado y se encuentra en ejecución.
 - CERRADA: Ya se dio solución a la queja y se informa al cliente (numeral 6.3. respuesta y cierre de la queja).

NOTA: El personal designado es responsable de proponer la solución a la queja. El personal encargado de revisar y aprobar el tratamiento de la queja es distinto al involucrado en su manejo, verificando que no exista conflicto de interés.

6.3. Respuesta y cierre

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

Verificar la eficacia de las acciones implementadas y registrar el cierre en el *CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO*.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Resumen de cambios
02	2018-06-20	<p>Se cambia el código de P-15 a GC-P02.</p> <p>Se mejora la redacción en el alcance.</p> <p>Se mejora la redacción de las consideraciones generales.</p> <p>Se cambia el encabezado del documento y la presentación del apartado de desarrollo.</p> <p>Se mejora la redacción de los apartados de desarrollo.</p> <p>Se cambia el nombre del formato F-07 Acciones correctivas y preventivas por CA-F04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO.</p> <p>Se cambia el nombre del formato F-11 quejas y reclamos por CA-F05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO.</p>
03	2019-10-25	<p>Se mejora la redacción del numeral 6 donde se incluye lo referente al ANEXO 1 Esquema del proceso.</p> <p>Se adiciona ANEXO 1.</p>
04	2023-11-16	<p>Se actualiza numeración del 6.1. Recepción de quejas.</p> <p>Se agrega el uso del GC-F05 SEGUIMIENTO DE QUEJAS en los numerales 6.1.2. y 6.2.</p> <p>Se actualizan las directrices del numeral 6.2. Tratamiento de la inconformidad.</p> <p>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".</p> <p>Se actualiza el diagrama del ANEXO 1.</p>
05	2024-08-16	<p>Se actualiza el contenido del numeral 4. DEFINICIONES.</p> <p>Se actualiza el ANEXO 1.</p>
06	2024-11-27	<p>Se modifica nombre del documento de GC-P02 QUEJAS a GC-P02 GESTIÓN DE QUEJAS.</p> <p>Se elimina la Nota 2 del numeral 4. DEFINICIONES.</p> <p>Se actualiza el numeral 5.1. Validez de las quejas.</p> <p>Se modifica el título del numeral 6. PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS a RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS.</p> <p>Se actualiza el numeral 6.1. Recepción.</p> <p>Se actualiza el numeral 6.2. Tratamiento, se agrega información sobre las acciones correctivas y las etapas de la queja.</p>

ANEXO 1
ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

