


# **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

<b>ANEXO 1.</b>	<b>ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS.....</b>	<b>6</b>
-----------------	---	----------

	HI-GC-P-02 GESTIÓN DE QUEJAS V01
	FECHA DE VIGENCIA
	2025-09-12

## 1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para recibir, documentar, analizar, investigar y dar solución a las quejas presentadas por los clientes, así como garantizar la imparcialidad y transparencia en la prestación de servicios.

## 2. ALCANCE

Aplica para HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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.

	<b>HI-GC-P-02 GESTIÓN DE QUEJAS V01</b>
	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
	<b>2025-09-12</b>

## **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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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.

### **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**

HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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, HIDROLÓGICA INGENIERÍA 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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA S.A.S, por medio escrito o personalmente.

	<b>HI-GC-P-02 GESTIÓN DE QUEJAS V01</b>
	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
	<b>2025-09-12</b>


- En el sitio web del laboratorio ([www.hidrologicaing.com](http://www.hidrologicaing.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 HIDROLÓGICA INGENIERÍA S.A.S
- El personal que recibe la queja realiza el registro en el **HI-GC-F-03 SEGUIMIENTO DE QUEJAS** para validar si está relacionada con temas o actividades que correspondan a la autoridad de HIDROLÓGICA INGENIERÍA S.A.S
- 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.
- 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).
- Si el Coordinador de Calidad está involucrado en la queja, el Director general designa a un funcionario que no presente conflicto de interés para dar tratamiento a la queja.
- En caso de que la queja no esté relacionada con temas o actividades que correspondan a la autoridad de HIDROLÓGICA INGENIERÍA S.A.S, el Coordinador de Calidad le da un tratamiento interno a la situación.
- 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

- Verificar que se realizó el reporte de la queja en el **HI-GC-F-03 SEGUIMIENTO DE QUEJAS** con las respectivas fechas de recepción y envío de acuse de recibo al cliente.
- Si el Coordinador de Calidad determina que la queja requiere únicamente corrección, se registra la acción tomada en el **HI-GC-F-03 SEGUIMIENTO DE QUEJAS** y se informa al cliente según lo establecido en el numeral.

## 6.3. Respuesta y cierre de la queja

- Si se determina que la queja es un Trabajo No Conforme y es necesario implementar acciones correctivas, según lo establecido en el procedimiento **SGI-HI-PS-P-11 TRABAJO NO CONFORME**, se realiza el registro en el formato **SGI-HI-CA-F-04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO** para analizar las causas y elaborar un plan de acción de acuerdo al procedimiento **SGI-HI-CA-P-04 ACCIONES DE MEJORAMIENTO**.
- 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.

	<b>HI-GC-P-02 GESTIÓN DE QUEJAS V01</b>
	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
	<b>2025-09-12</b>

3. Registrar las acciones derivadas del plan de acción para el tratamiento de la queja en el **SGI-HI-CA-F-05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO** para su seguimiento.
4. 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.

#### 6.4. 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 **SGI-HI-CA-F-05 GESTIÓN DE MEJORAMIENTO**.

---

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión modificada</b>	<b>Cambios realizados</b>
00	Se Cambia la codificación de acuerdo con lo definido en el SGI-P-01 Gestión documental Se mejora la redacción y estructura de todo el documento

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b>	Jaime Londoño Zapata	Diana Marcela Quiceno Rendón	Daniel Camilo Largo Gaviria
<b>CARGO:</b>	Coordinador de calidad	Directora del laboratorio	Director General
<b>FECHA:</b>	2025-09-05	2025-09-11	2025-09-12

	<b>HI-GC-P-02 GESTIÓN DE QUEJAS V01</b>
	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
	<b>2025-09-12</b>

**ANEXO 1**  
**ESQUEMA DEL PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS**

