

	<b>ATENCIÓN DE PQRS EN EL MARCO DE ISO 17025:2017</b>	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá	
	Código: D-7.9-01	Versión: 01
	Revisó: Subdirector Administrativo y Financiero (E)	Aprobó: Subdirector de Planeación y O.T
	Fecha: 31 de Octubre de 2024	Fecha: 31 de Octubre de 2024
	Resolución: 300-03-10-23-2200-2024	Páginas: 1 de 3

## 1. OBJETIVO

Establecer un proceso de apoyo para recibir, documentar, investigar, resolver y comunicar el tratamiento de quejas, de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025:2017, garantizando la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas relacionadas con los servicios prestados por el laboratorio, incluyendo la calidad de los análisis de aguas, la competencia técnica, el comportamiento del personal, la imparcialidad, el equipo o cualquier otra área relevante.

## 3. REFERENCIAS

- P-MJ-06 GESTIÓN DE PQRDSF
- P-MJ-08 ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO
- P-MJ-05 CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME
- ÍTEM 7.9: GESTIÓN DE QUEJAS, ISO/IEC 17025:2017 REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN
- ÍTEM 8.5: ACCIONES CORRECTIVAS, ISO/IEC 17025:2017 REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

## 4. DEFINICIONES

**Quejas:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de este, para la que se espera respuesta.

**Cliente:** Persona, organización o entidad que solicita los servicios del laboratorio.

## 5. DESARROLLO

Las PQRDSF serán manejadas con base a lo establecido en el procedimiento “P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF”, este documento es un complemento para el laboratorio, en el manejo de las quejas conforme a los requisitos de la ISO/IEC 17025:2017.

- **Recepción y Registro de Quejas:**

Las quejas se podrán recibir por vía telefónica, correo electrónico, sitio web de la corporación [www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co), oficio, verbal, “Escríbale al director”, buzón de sugerencias, chat corporativo en página web y/u medio afín.

Una vez remitida la queja a través de Cita, por parte de la Oficina de Espacio Vital al Director Técnico, director de calidad o funcionario responsable del laboratorio.

- **Confirmación de la recepción de la Queja:**

El laboratorio confirmará la recepción de la queja al cliente, a través del medio de contacto de correspondencia relacionado. La comunicación debe incluir: Reconocimiento de la recepción, descripción del proceso que seguirá la queja y plazos estimados para su resolución.

- **Investigación y/o Evaluación de la Validez de la Queja:**

- La investigación se debe efectuar con base en los términos técnicos y/o jurídicos correspondientes, es decir, el Director Técnico, Director de Calidad o persona designada, debe revisar y analizar todas las etapas y/o actividades desarrolladas en el transcurso del tiempo que tengan que ver con la queja, eso debe incluir revisión de los registros relacionados (informes de ensayo, equipos utilizados, condiciones del ensayo), entrevistas con el personal involucrado, revisión de los procedimientos aplicados, identificación de posibles no conformidades técnicas, procedimentales o de comunicación.
- Si la queja está relacionada con los resultados de un análisis, se debe realizar una evaluación técnica para determinar si hubo algún error en los resultados emitidos. Esto puede implicar: Repetición de los ensayos, si es necesario Revisión de los controles de calidad y equipos utilizados, Verificación de los métodos de ensayo aplicados.

- Si la queja no está relacionada con los aspectos técnicos (por ejemplo, mala atención o retraso en la entrega de resultados), se investigarán las causas organizativas o procedimentales.
- Una vez completada la investigación y en caso de observar incumplimiento o desviación, se procede a dar manejo conforme a lo establecido en el procedimiento de “P-MJ-05” CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME y establecer las acciones de ser requerido según el procedimiento “P-MJ-08 ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO”

- **Respuesta**

- La respuesta proyectada se remite a través del módulo PQRDSF del aplicativo CITA, para su análisis y visto bueno.
- La revisión y aprobación de una queja debe realizarse por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.
- Se solicita la retroalimentación frente a la respuesta, y en caso de no recibir opinión en 3 días hábiles, se entiende como favorable a la información suministrada sobre lo solicitado.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
31/10/2024	300-03-10-23-2200	01	Aprobación inicial con código y nombre “D-7.9-01: ATENCIÓN DE PQRS EN EL MARCO DE ISO 17025:2017”.

Última línea-----última línea-----última línea