

**PROCEDIMIENTO PARA LA
RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS
LABORATORIOS**

CONTROLADA



SISTEMA DE GESTIÓN CENTROAGUAS S.A. ESP

2025-12-12

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 2 de 9		

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP, de forma coherente, sistemática y responsable. Este procedimiento aplica para los servicios que prestan los laboratorios regidos bajo la NTC ISO/IEC 17025 o ISO/IEC 17025 en su versión vigente aplicada al sistema de gestión implementado.

2. DEFINICIONES

2.1 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.

2.2 OEC

OEC: Organismo(s) Evaluador(es) de la Conformidad.

2.3 PARTE INTERESADA

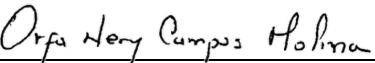
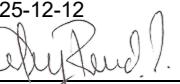
Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsales u otros. (Tomada Procedimiento de Atención de Quejas de ONAC).

2.4 QUEJA

Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta- (NTC ISO/IEC 17025:2017)

3. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Las partes interesadas podrán encontrar la información pertinente sobre el proceso de tratamiento de quejas mediante los acuerdos, las cotizaciones del servicio, la página web del laboratorio, allí se brinda información general sobre las actividades que se deben desarrollar cuando se requiera presentar una queja al laboratorio.

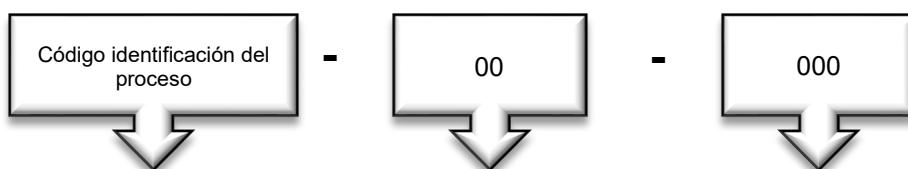
REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Nombre: Orfa Nery Campos Molina Cargo: Jefe Sistemas de Gestión y Control Fecha: 2025-12-10 Firma: 	Nombre: Alejandra Rendon Lopez Cargo: Gerente Fecha: 2025-12-12 Firma: 
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Responsable de proceso/subproceso/área

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 3 de 9		

4. DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS LABORATORIOS

Los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP, como un mecanismo para asegurar la recepción, trámite oportuno e imparcialidad en la gestión de las quejas presentadas por sus partes interesadas y relacionadas con sus actividades, establecen las siguientes directrices:

- Los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP son responsables de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.
- El laboratorio notificará a la parte interesada las acciones a tomar referente a las quejas presentadas en máximo 10 diez días hábiles, los cuales serán contados a partir del día hábil siguiente a la notificación a la parte interesada pertinente de la recepción de su queja.
- En el caso que exista algún conflicto de interés durante la gestión y el tratamiento de las quejas el personal involucrado deberá notificarlo al responsable del laboratorio o al responsable del sistema de gestión del laboratorio para que se definan las acciones a seguir de acuerdo con el caso.
- El personal del laboratorio debe gestionar las quejas de acuerdo con lo definido en este documento, así mismo debe asegurarse de tomar las acciones que se consideren necesarias para garantizar que se eliminan las causas por las cuales se generó la queja interpuesta.
- En el caso de que las partes interesadas presenten peticiones o sugerencias sobre el servicio prestado estas deberán analizarse para determinar su viabilidad e independientemente de que se decida implementarlas o no, se dará respuesta a la parte interesada pertinente en cuanto a la retroalimentación realizada.
- Toda queja independientemente del medio por el cual se reciba será tratada de acuerdo con las políticas de confidencialidad de la información que se manejan en el laboratorio, esto con el objetivo de garantizar que la información no se suministrará a personal diferente al autorizado para el manejo de la información.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control será el encargado de receptionar las quejas que se presenten en los laboratorios y garantizar su gestión de acuerdo con lo definido en este documento. Todas las quejas independientemente del medio por el cual se tramiten deberán documentarse en el formato Recepción Quejas Laboratorios SGC-FO-013.
- Todas las quejas que se presenten en los laboratorios deberán analizarse y determinar si existen riesgos que puedan derivarse de la mismas, esto con el objetivo de tomar las acciones de acuerdo con lo definido en el documento CGC-IS-001 identificación, análisis, evaluación y valoración de riesgos.
- Todas las quejas de acuerdo con el laboratorio recibirán un código el cual se asigna de la siguiente forma:
 - Las tres primeras letras representan el laboratorio al cual están asociadas, seguido de dos números que corresponden al año y (3) números que corresponden al consecutivo según el número de quejas recibidas, teniendo en cuenta que al iniciar cada año se inicia nuevamente desde 001:



Tres primeras letras que identifican el proceso

Dos números que corresponden al año

Números que corresponden al consecutivo, iniciando en 001

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 4 de 9		

- Al final de cada año el Jefe de Sistemas de Gestión y Control revisa las quejas presentadas al laboratorio y determina durante el periodo evaluado si existe repetibilidad en las mismas, para ello revisa sus causas, similitud en las quejas, tendencias u otros factores que permitan identificar si existen semejanzas o riesgos asociados a los mismos. En el caso que se evidencien este tipo de aspectos se deben tomar las acciones de acuerdo con lo definido en el documento SGC-PR-002 o CGC-IS-001 de acuerdo con los aspectos evidenciados.
- El responsable del laboratorio anualmente mediante el indicador de quejas realiza el seguimiento a las mismas y deja el registro en el documento SGC-FO-019 hoja de vida indicador de gestión.

5. GESTIÓN DE QUEJAS

Realizar la recepción de las quejas

- **Presencial.** En el caso que la parte interesada se presente en el laboratorio, el personal del laboratorio deberá comunicar a la parte interesada pertinente con el proceso de sistemas de gestión y control, para que le brinden asesoría en el diligenciamiento del documento SGC-FO-013, dicho documento será proporcionado por el personal del laboratorio y una vez se haya diligenciado, será enviado al proceso de sistemas de gestión y control. En el caso de que la parte interesada no desee diligenciar el documento será responsabilidad del personal de sistemas de gestión y control el diligenciamiento de este de acuerdo con lo informado.
- **Telefónicamente.** La llamada será remitida al personal de sistemas de gestión y control quien realizará el registro de la queja en el documento SGC-FO-013.
- **Correo electrónico o Comunicado.** El laboratorio dispone del correo electrónico quejaslaboratorios@centroaguas.com el cual está asignado al Jefe de Sistemas de Gestión y Control, quien lo revisa periódicamente para garantizar que se da solución oportuna a las quejas presentadas. En el caso que la queja sea a través de un comunicado, este se deberá radicar y posteriormente gestionar de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. Una vez recibida la información el personal de sistemas de gestión y control deberá diligenciar el documento SGC-FO-013, para ello debe transcribir textualmente los datos proporcionados por la parte interesada pertinente en el formato.

Realizar la validación de la Queja

- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control, se comunica con el responsable del laboratorio involucrado y se determina si la queja está relacionada con las actividades del laboratorio, adicionalmente se valida con la información que existe en el laboratorio y se deja registro en el documento SGC-FO-013. Si durante el proceso de validación de la queja existen dudas respecto a la misma, se deberá analizar más información que permita tomar una decisión acertada frente a que si la queja, si corresponde a las actividades del laboratorio. Si durante la validación se identifica que la queja no está relacionada se realiza un comunicado escrito a la parte interesada y se da por terminado el proceso de quejas. De estas actividades se deja soporte en el documento SGC-FO-013.

Notificar la Recepción de la Queja

- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control independientemente del medio por el cual reciba la queja deberá notificar a la parte interesada que la solicitud fue recibida y que se dará trámite de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión del laboratorio. Adicionalmente se le informa el número de código que se le dio a la queja. El tiempo desde que llega la queja hasta la notificación a la parte interesada pertinente no puede superar los 4 días hábiles.

Realizar la investigación de la Queja y decidir sobre acciones a tomar para darle respuesta

- En el caso que se identifique que la queja si está relacionada, se debe dar tratamiento a la misma de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. Para ello el Jefe de Sistemas de Gestión y Control debe

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 5 de 9		

programar una reunión con el responsable del laboratorio involucrado, esto con el objetivo recopilar y verificar toda la información necesaria para efectuar un proceso de análisis adecuado.

- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control y el responsable del Laboratorio involucrado son los encargados de realizar la investigación de la queja, por lo cual deben revisar toda la información del servicio prestado, reuniendo la mayor cantidad de evidencia que permita realizar un análisis sobre los hechos y de esta forma tomar decisiones que se requieran para dar respuesta sobre la queja interpuesta. En el documento SGC-FO-013 se deja soporte de los documentos analizados, se debe tener en cuenta incluir fechas, nombres de los documentos, códigos, versiones u otros datos para garantizar la trazabilidad en la documentación revisada. Durante el proceso de investigación de la queja se pueden realizar consultas al personal involucrado, entrevistas o revisar cualquier dato que pueda conllevar a determinar los hechos.
- Una vez se considere que se han agotado todas las posibles fuentes de información para la investigación y se tenga claridad sobre las causas que generaron la queja se realiza el análisis de la información y se decide sobre las acciones a tomar, esto teniendo en cuenta que las acciones deben ser apropiadas a los efectos que pueda generar la queja en el servicio prestado por el laboratorio. Adicionalmente debe evaluarse la necesidad de generar trabajo no conforme según lo definido en el documento SGC-PR-008.
- Una vez se determinan las acciones a seguir el Jefe de Sistemas de Gestión y Control comunica de forma general a la parte interesada pertinente las acciones a tomar y el avance de esta, esto a través de medio escrito. (Ver apartado de comunicación con la parte interesada).
- Durante el proceso de investigación se debe garantizar que el personal involucrado en la queja no esté vinculado en las decisiones a tomar frente a la misma. Dejando evidencia de dicha información en el formato SGC-FO-013.
- En el caso que se determine la necesidad de generar acciones correctivas se debe seguir lo definido en el procedimiento SGC-PR-002.
- Toda la información sobre la investigación y las acciones a tomar quedan registradas en el documento SGC-FO-013.

Seguimiento de la Queja

- Las actividades realizadas para el seguimiento quedarán registradas en el documento SGC-FO-013.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control y el responsable del Laboratorio involucrado son los encargados de garantizar que las actividades definidas se cumplan en las fechas establecidas. A medida que se desarrollan las acciones planteadas se reúne la información que permite demostrar el cumplimiento de estas.
- El Jefe de Sistemas de Gestión y Control con la información recolectada realiza el comunicado y se envía a la parte interesada pertinente. En dicho comunicado se referencia el cumplimiento de las acciones, los resultados obtenidos, entre otros factores que permitan obtener retroalimentación por parte de la parte interesada pertinente. Luego de enviado el comunicado el Jefe de Sistemas de Gestión y Control se contacta con el interesado para verificar el grado de satisfacción relacionado con la solución de la queja presentada. En el caso que la parte interesada pertinente esté insatisfecha, se debe revisar las razones y de ser posible agotar todas las alternativas que sean razonables y coherentes con lo definido en el sistema de gestión del laboratorio. (Ver apartado de comunicación con la parte interesada).

Verificación y Cierre de la Queja.

- Una vez cumplidas todas las actividades del plan de acción, realizado el seguimiento y luego de obtener la respuesta de satisfacción de la parte interesada pertinente, se procede a dar cierre a la queja, este cierre estará a cargo de una persona independiente e idónea la cual no este involucrada en las actividades de laboratorio

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 6 de 9		

que originaron la queja. Para el cierre de la queja debe tener en cuenta lo definido en el documento SGC-PR-002. El cierre quedará registrado en el formato SGC-FO-013. Una vez definido que se cierra la queja se comunica a la parte interesada pertinente el cierre de esta. (Ver apartado de comunicación con la parte interesada).

Comunicación con la parte interesada

Las comunicaciones frente al tema de recibido de la queja, los informes de progreso, el resultado del tratamiento de la queja y el cierre de esta estará a cargo del Jefe de Sistemas de Gestión y Control, sin embargo, antes de emitirlos a la parte interesada pertinente estos serán revisados y aprobados por una persona independiente e idónea la cual no este involucrada en las actividades de laboratorio que originaron la queja. Dichas revisiones y aprobaciones de los resultados que se comunicarán al personal que interpuso la queja podrán quedar registrados en actas de reunión o comunicados escritos.

6. QUEJAS INTERPUESTAS RESPECTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LOS OEC ACREDITADOS

- El organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC dentro de su procedimiento de atención a quejas tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para la atención oportuna de las quejas de ONAC, de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acreditados y en proceso de acreditación. Esto con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos, y a la vez contribuir al mejoramiento en la prestación de los servicios del ONAC. Dado lo anterior y teniendo en cuenta este objetivo, el personal de Sistemas de Gestión y Control, en el caso que llegará a recibir comunicación de ONAC frente a una queja, realizará la revisión del documento PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS CÓDIGO: PR-4.2-01 (Antes PR-4.4-01) en la versión que se encuentre vigente al momento de la queja, esto para asegurar que actuará conforme con lo establecido por ONAC y con lo definido en el sistema de gestión implementado en los laboratorios que se encuentren con acreditación con dicho organismo.

El personal de sistemas de gestión y control realizará los seguimientos respectivos para asegurar que se cumplirán los plazos establecidos en los requerimientos realizados por ONAC, de forma que se pueda asegurar la respuesta oportuna y conforme con lo definido en el sistema de gestión implementado, además del cumplimiento de las RAC-3.0-01 Reglas del Servicio de Acreditación.

En el caso que se tenga la información de la queja, esta se registrará de acuerdo con lo definido en este procedimiento, sin embargo, si solo se tiene un requerimiento puntual, se analizará la información para definir la necesidad de tomar acciones según corresponda.

- Para el caso de IDEAM y con el objetivo de garantizar que se cumplen los lineamientos establecidos en los documentos emitidos por dicho instituto, el personal de sistemas de gestión y control revisará el documento que establece los requisitos y el procedimiento para la Acreditación de Laboratorios Ambientales en Colombia y demás documentos donde se refiere la información de la gestión de las quejas. Para el caso que existan dudas en referencia a como desarrollar la actividad se realizará comunicación con el personal de dicho instituto de forma que se pueda aclarar cualquier situación, con lo cual se garantice que se cumple con la información o la gestión de esta en los términos establecidos.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[RECIBIR Y REGISTRAR LA QUEJA] </pre>	JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE RECIBE LA QUEJA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DEFINIDOS Y SE REGISTRA LA INFORMACIÓN EN EL FORMATO RESPECTIVO. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
2	<pre> graph TD B --> C[VALIDAR QUEJA] </pre>	RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE DETERMINA SI LA QUEJA ESTÁ RELACIONADA CON LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO, EN CASO DE QUE PROCEDA SE CONTINUA CON LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN ESTE DOCUMENTO Y EN CASO CONTRARIO SE INFORMA A LA PARTE INTERESADA PERTINENTE Y SE DA POR FINALIZADO EL PROCESO. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
3	<pre> graph TD C --> D[NOTIFICAR LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA] </pre>	JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	COMUNICADO ESCRITO	SE NOTIFICA A LA PARTE INTERESADA PERTINENTE QUE LA QUEJA FUE RECIBIDA. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
4	<pre> graph TD D --> E[INVESTIGAR LA QUEJA Y DEFINIR ACCIONES] </pre>	RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE REALIZA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA DETERMINAR LAS CAUSAS Y DEMÁS SUCESOS QUE GENERARON LA QUEJA. DE ACUERDO AL ANÁLISIS REALIZADO SE DETERMINAN LAS ACCIONES A SEGUIR Y SE NOTIFICAN LAS MISMAS. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).
5	<pre> graph TD E --> F[REALIZAR COMUNICACIÓN CON LA PARTE INTERESADA] </pre>	RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	COMUNICADOS A LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	DURANTE TODO EL PROCESO DE LA QUEJA SE REALIZA LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS.
6	<pre> graph TD F --> G[REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA QUEJA] </pre>	RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013	SE REALIZA EL SEGUIMIENTO A LA QUEJA DE ACUERDO CON LO DEFINIDO EN EL NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS.
7	<pre> graph TD G --> H[CERRAR LA QUEJA] H --> I([FIN]) </pre>	PERSONAL INDEPENDIENTE DE LAS ACTIVIDADES QUE ORIGINARON LA QUEJA	RECEPCIÓN QUEJAS LABORATORIOS SGC-FO-013 COMUNICADOS EMITIDOS	SE REALIZA EL CIERRE DE LA QUEJA UNA VEZ EVALUADO TODO EL PROCESO Y OBTENIDA LA RETROALIMENTACIÓN DE LA PARTE INTERESADA PERTINENTE. (VER NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS).

Código: SGC-PR-007	RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS	
Versión: 09		
Fecha de emisión: 2025-12-12		
Página 8 de 9		

8. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental del proceso de Gestión de Calidad

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN MODIFICADA O ACTUALIZACIÓN No.	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE LA VERSIÓN MODIFICADA O FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN
04	<ul style="list-style-type: none"> En el numeral "Descripción de actividades" se realizan las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> En la actividad "Notificar la recepción de la queja", en la casilla de responsables y en la casilla descripción de actividades se modifica "Personal sistemas de gestión y control" por "Responsable del laboratorio". En la actividad "Analizar la queja y presentar el plan de acción" se modifica la casilla de responsables adicionándose "Responsable del laboratorio y personal involucrado". Igualmente en la casilla "documentos" se adiciona "Recepción quejas laboratorios SGC-FO-013" y en la casilla "Descripción de actividades" se modifica "El jefe de sistemas de gestión y control se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja" por "El responsable del laboratorio se reúne con quien considere le puede aportar para la resolución de la queja". Por último, se adiciona "En el caso que la queja no proceda, se debe justificar esta decisión. Posteriormente, se diligencian las acciones que debe tomar el laboratorio para cerrar la queja y continuar con el diligenciamiento del formato". 	2019/09/05
05	<ul style="list-style-type: none"> En el numeral "Objetivo y alcance" se modifica "Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de CENTROAGUAS S.A. ESP" por "Establecer las actividades para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los servicios ofrecidos en los laboratorios de Control de Calidad y Calibración de CENTROAGUAS S.A. ESP" Se adiciona el numeral "Directrices para la gestión de las quejas en los laboratorios" con la información asociada. Se adiciona el numeral "Gestión de quejas" con la información asociada. El documento cambio su estructura, los cambios del documento se encuentran identificados en el documento con control de cambios que reposa en la documentación del procesos de Sistemas de Gestión y Control, en el servidor de la empresa. 	2019-11-22
06	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciona el numeral 6. QUEJAS INTERPUESTAS RESPECTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LOS OEC ACREDITADOS POR ONAC. 	2021-01-12
07	<ul style="list-style-type: none"> En el documento, donde se refiere la norma "NTC ISO/IEC 17025" se adicionó "ISO/IEC 17025" en referencia a la versión internacional. Así mismo, donde se referenciaba los términos "Laboratorios de Control de Calidad y Calibración" y "Laboratorios de Ensayo y Calibración", se modificó por "Laboratorios". En el ítem DIRETRICES PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS LABORATORIOS, en el punto "Las tres primeras letras representan el laboratorio al cual están asociadas LCC para el laboratorio de ensayo y LMA para el laboratorio de calibración, seguido de dos números que corresponden al año y (3) números que corresponden al consecutivo según el número de quejas recibidas, teniendo en cuenta que al iniciar cada año se inicia nuevamente desde 001" se modificó por "Las tres primeras letras representan el laboratorio al cual están asociadas, seguido de dos números que corresponden al año y (3) números que corresponden al consecutivo según el número de quejas recibidas, teniendo en cuenta que al iniciar cada año se inicia nuevamente desde 001". Así mismo, en la figura de referencia, se modificó "LMA O LCC" por "Código identificación del proceso" en la sección de Tres primeras letras que identifican el proceso, El ítem "QUEJAS INTERPUESTAS RESPECTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LOS OEC ACREDITADOS POR ONAC" se modificó por "QUEJAS INTERPUESTAS RESPECTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LOS OEC ACREDITADOS". Así mismo, se adicionó el párrafo "Para el caso de IDEAM y con el objetivo de garantizar que se cumplen los lineamientos establecidos en los documentos emitidos por dicho instituto, el personal de sistemas de gestión y control revisará el documento que establece los requisitos y el procedimiento para la Acreditación de Laboratorios Ambientales en Colombia y demás documentos donde se refiere la información de la gestión de las quejas. Para el caso que existan dudas en referencia a como desarrollar la actividad se realizará comunicación con el personal de dicho instituto de forma que se pueda aclarar cualquier situación, con lo cual se garantice que se cumple con la información o la gestión de esta en los términos establecidos". 	2024-07-22
08	<p>De manera general se describen los cambios efectuados en el documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el documento donde se referenciaba el término "cliente" se modificó por "parte interesada". En el ítem DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN, se adicionó la página web del laboratorio como opción para encontrar la información pertinente sobre el proceso de tratamiento de quejas. En el ítem DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, se realizaron las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> Se adicionó la siguiente actividad: 	2025-03-17

Código: SGC-PR-007

Versión: 09

Fecha de emisión: 2025-12-12

Página 9 de 9

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN LOS LABORATORIOS



VERSIÓN MODIFICADA O ACTUALIZACIÓN No.	CAMBIOS EFECTUADOS				FECHA DE LA VERSIÓN MODIFICADA O FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN
	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
	REALIZAR COMUNICACIÓN CON LA PARTE INTERESADA	RESPONSABLE DEL LABORATORIO JEFE SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	COMUNICADOS A LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	DURANTE TODO EL PROCESO DE LA QUEJA SE REALIZA LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL DE GESTIÓN DE QUEJAS	<ul style="list-style-type: none">○ En la actividad CERRAR LA QUEJA, en la columna de DOCUMENTOS, se modificó "Comunicados emitidos al cliente" por "Comunicados emitidos".● Los cambios se encuentran disponibles en el aplicativo de calidad AQUALITYWEB en el documento referenciado para el trámite documental No. 3509.

=====Fin

SISTEMA DE GESTIÓN CENTROAGUAS S.A. ESP