

	PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 09	Vigencia: 24/11/2025

1. OBJETIVO

En este procedimiento se estipula la manera como se gestionan las peticiones, quejas y/o sugerencias (de ahora en adelante PQS) provenientes de cualquier parte interesada de eQual (cliente, proveedor, comunidad, etc.).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal y procesos de la empresa (incluyendo el Laboratorio); la gestión de la PQRS es responsabilidad del Coordinador HSEQ en compañía de la persona (o personas) involucrada en el evento reportado.

3. DEFINICIONES

- **PARTE INTERESADA:** cualquier persona, grupo de personas y/o entidades que tengan alguna participación, interacción o influencia en alguno de los proyectos o actividades ejecutadas por eQual. Estas pueden ser clientes, proveedores, contratistas, trabajadores, comunidad, autoridades y/o accionistas.
- **PETICIÓN:** solicitudes que cualquier parte interesada presenta a eQual para obtener información o resolver situaciones específicas.
- **QUEJA:** manifestaciones de inconformidad, por parte de cualquier parte interesada, respecto a la calidad del servicio recibido o respecto a cualquier otro evento que involucre a eQual.
- **SUGERENCIA:** propuestas para mejorar los servicios o procesos de eQual.
- **RETROALIMENTACIÓN:** información dada a la parte interesada acerca de la decisión acordada para dar solución al evento comunicado.
- **SEGUIMIENTO:** proceso mediante el cual se realiza una verificación de los acuerdos pactados dentro del tratamiento de la situación reportada por la parte interesada.
- **CORRECCIÓN:** acción inmediata para eliminar o mitigar el evento más no la causa que lo ocasionó.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** serie de tareas enfocadas en eliminar la causa de un evento no deseado; dentro de estas tareas se incluyen, entre otras, correcciones, análisis de causas, acciones a tomar, seguimiento a las acciones y verificación de la eficacia de estas.

4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Todo el personal	Recepción de la queja proveniente de cualquier parte interesada. Se define el correo pqs@equalambiental.com como canal de comunicación válido (pero no único) para recibir cualquier petición, queja o sugerencia.	Correos, llamadas telefónicas, mensajes telefónicos

	PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 09	Vigencia: 24/11/2025

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
2	Coordinador HSEQ	Definir a qué proceso y/o responsable corresponde la queja (Planeación Estratégica, Gestión Comercial, Proyectos, Laboratorio, Entrega y Liquidación, Recursos Humanos, Compras e Infraestructura y/o Sistema Integrado de Gestión). Generar la acción correspondiente e informar permanentemente a la parte interesada sobre el tratamiento de su queja.	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas
3	Coordinador HSEQ	Verificar con el líder de proceso involucrado si las acciones a definir e implementar corresponden a su proceso. Asignar el responsable de la acción	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas
4	Encargado de dar cierre a la acción o queja y reclamo	Realizar el respectivo análisis de causas con la metodología lluvia de ideas o los porqués con los procesos involucrados, definir una corrección inmediata (si aplica), definir las acciones a tomar y asignar fechas para el cierre de la acción. Para el análisis también es importante recopilar y verificar toda la información necesaria para tratar la queja.	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas.
5	Encargado de dar cierre a la acción o queja y reclamo	El registro para acusar el registro de quejas e informes de progreso (cuando aplique) es un correo electrónico o una comunicación escrita.	Correo y/o carta
6	Coordinador HSEQ	Realizar el seguimiento de la acción hasta verificar el cierre eficaz y comunicar al cliente sobre el cierre del tratamiento de la queja, Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizan por, o se revisan y aprueban por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja	FO-CA-05 solicitud de acciones correctivas, preventivas. Correo electrónico o comunicado.

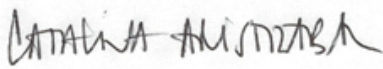
5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE
1	1/03/2013	Edición Inicial del Documento	Coordinador de Calidad
2	22/08/2013	Se actualizan formatos de referencia	Coordinador de Calidad
3	18/12/2013	Se realiza el cambio del nombre del sistema y el nombre del cargo del responsable del sistema, se remplaza el diagrama de flujo por el cuadro de actividades	Coordinador HSEQ

	PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	Código: PR-CA-09	Versión: 09	Vigencia: 24/11/2025

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE
4	11/02/2015	Se realiza el cambio de la firma del responsable del sistema de gestión	Coordinador HSEQ
5	22/02/2016	Se realiza el cambio de la firma del responsable del sistema de gestión	Coordinador HSEQ
6	28/08/2019	Se amplía el alcance del procedimiento para incluir las actividades de eQual Travel.	Coordinador HSEQ
7	2/06/2021	Se actualizan requisitos definidos en el numeral 7.9 de la NTC ISO 17025. En el punto '4. Desarrollo', en el ítem 5 se incluye el texto 'El registro para acusar el registro de quejas e informes de progreso (cuando aplique) es un correo electrónico o una comunicación escrita'. En el mismo punto, en el ítem 6 se incluye el texto 'Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja se realizan por, o se revisan y aprueban por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja'.	Coordinador HSEQ
8	23/07/2024	Se menciona en el objetivo que las quejas pueden provenir de cualquier parte interesada. Se mencionan a las partes interesadas en el alcance y definiciones. Se incluye en el punto 2 del Desarrollo que se debe definir a qué proceso y a qué responsable corresponde la definición del plan de acción a ejecutar. Además en el punto 3, del mismo apartado, se especifica que se verifica con el líder del proceso asignado si la queja corresponde a su proceso.	Coordinador HSEQ
9	24/11/2025	Se amplía el procedimiento a Peticiones, Quejas y Sugerencias (incluyendo cambio del nombre del documento).	Coordinador HSEQ

5. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisó:	Aprobó:
 Coordinador HSEQ	 Gerente