 Corpoguajira	PROCESOS MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL	CODIGO: MA-P-011
		VERSION: 2
		FECHA: 08-02-2021
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS	Página 1 de 2

1 OBJETIVO

Atender, registrar y responder de manera oportuna y confiable las quejas que se presentan en las actividades del Laboratorio Ambiental.

2 ALCANCE

Aplica a todas las quejas que se presentan en el Laboratorio relacionadas con los servicios que ofrece a sus clientes.

3 RESPONSABLES

Todos los funcionarios del Laboratorio

4 DEFINICIONES


Queja: Toda situación de insatisfacción que presente el cliente en cuanto al servicio

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y Calibración

6 PROCEDIMIENTO


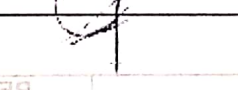
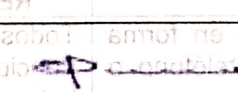
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepcionar la queja ya sea en forma personal, verbal, escrita, por teléfono o correo electrónico.	Todos los Funcionarios del Laboratorio	Registro de quejas Laboratorio Ambiental
2	Registrar la queja correspondiente y determinar si es posible dar respuesta inmediata, o continuar el proceso	Todos los Funcionarios del Laboratorio	Registro de quejas Laboratorio Ambiental
3	Revisar y realizar el análisis de las causas que dieron origen a la queja	Todos los Funcionarios del Laboratorio	Registro de quejas Laboratorio Ambiental
4	Se determina la corrección de la queja		Registro de quejas Laboratorio Ambiental
5	Si la queja presentada por el cliente fue por el contenido en un informe de resultados. Si aplica: se realizará su corrección y se enviará nuevamente por correo electrónico como suplemento de informe.	Profesional Especializado Grado 19 Director Técnico	Formato Informe de Resultados

	PROCESOS MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL	CODIGO: MA-P-011
		VERSION: 2
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS	FECHA: 08-02-2021
		Página 2 de 2

	Si no aplica: se enviara correo electrónico u oficio dando las explicaciones pertinentes al cliente.		Comunicación enviada
6	Si se considera necesario, se toman las acciones correctiva, preventivas o de mejoras pertinentes.	Profesional Especializado Grado 19 Director Técnico	Formato Acciones Correctivas, preventivas y Mejora
7	Las quejas y su atención se envían al responsable del proceso de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.	Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio Ambiental Responsable de Calidad	Comunicación enviada.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	16/09/2015	Versión inicial
2	08/02/2021	Actualización de los documentos de referencia

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
Acción	Funcionario	Firma
Elaborado por:	Jaiker Gómez Sierra Profesional Especializado Grado 19	
Revisado por	Julio Vega Ramírez Subdirector Gestión Ambiental	
Aprobado por	Fare José Romero Peláez Representante de la Dirección	

2	Registrar la queja correspondiente y determinar si es posible dar respuesta inmediata o continuar el proceso	Todos los Funcionarios del Laboratorio	Registro de quejas del Laboratorio Ambiental
3	Revisar y realizar el análisis de las causas que dieron origen a la queja	Todos los Funcionarios del Laboratorio	Registro de quejas del Laboratorio Ambiental
4	Se determina la corrección de la queja		Registro de quejas del Laboratorio Ambiental
5	Si la queja presentada por el cliente fue por el contenido en un informe de resultados Si aplica se realizará su corrección y se envía nuevamente por correo electrónico como suplemento de informe	Profesional Especializado Grado 19 Director Técnico	Formato Informe de Resultados

FUENTE DE DATOS: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL-LABORATORIO
RESPONSABLE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO CÓDIGO 2028 GRADO 19 CON FUNCIONES DE DIRECTOR TÉCNICO