

**1 OBJETIVO**

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

2 ALCANCE

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

3 RESPONSABLES

Todos los funcionarios del Laboratorio

CONTROL DE CAMBIOS**4 DEFINICIONES****DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**

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

FECHA**VERSIÓN**

1

08/02/2021

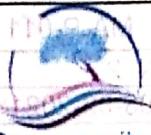
Aclaración de la documentación de resultados

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**APROBACIÓN DEL DOCUMENTO**

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	Formato de Recibimiento de la queja. 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

	CÓDIGO: MA-P-011 VERSIÓN: 2 FECHA: 08-02-2021
PROCESOS MEDICIÓN Y ANÁLISIS AMBIENTAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS	Página 2 de 2

6	Si no aplica: se enviará correo electrónico u oficio dando las explicaciones pertinentes al cliente.	Profesional Especializado Grado 19 Director Técnico	Comunicación enviada
7	Si se considera necesario, se toman las acciones correctivas, preventivas o de mejoras pertinentes.	Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio Ambiental Responsable Calidad	Formato de Acciones Correctivas, preventivas y Mejora

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	FECHA	DESCRIPCIÓN 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 Dirección	

1	18 Director Técnico	Resaltado de información de interés	Se determina la concordancia de la información
2	18 Director Técnico	Resaltado de información de interés	Si la dirección tiene acuerdo con la información
3	18 Director Técnico	Resaltado de información de interés	Si la dirección tiene acuerdo con la información
4	18 Director Técnico	Resaltado de información de interés	Si la dirección tiene acuerdo con la información
5	18 Director Técnico	Resaltado de información de interés	Si la dirección tiene acuerdo con la información

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