	<b>PROCESOS MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL</b>	CODIGO: MA-P-011
		VERSION: 3
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS</b>	FECHA: 2023-02-09
		Página 1 de 2

## 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

## 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

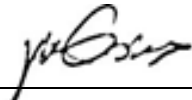

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepcionar la queja ya sea en forma personal, verbal, escrita, por teléfono o correo electrónico y registrarla.	Todos los funcionarios del Laboratorio	R MAP011-1 Registro de quejas Laboratorio Ambiental
2	Se analiza y se confirma si la queja se relaciona con las actividades del laboratorio, y en caso afirmativo tratarla o de lo contrario se trasladará a la instancia correspondiente con aviso al quejoso.	Funcionarios no involucrados en la queja	R MAP011-1 Registro de quejas Laboratorio Ambiental  Comunicaciones enviadas
3	Determinar si es posible dar respuesta inmediata, o continuar con la corrección de la queja.	Funcionarios no involucrados en la queja	R MAP011-1 Registro de quejas Laboratorio Ambiental
4	Si la queja presentada por el cliente fue por el contenido en un informe de resultados. Si aplica: se realizará su corrección y se	Profesional Especializado Grado 19 Director Técnico	R MAP004-1 Informe de Resultados

	<b>PROCESOS MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL</b>	CODIGO: MA-P-011
		VERSION: 3
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS</b>	FECHA: 2023-02-09
		Página 2 de 2

	<p>enviará nuevamente por correo electrónico como suplemento de informe.</p> <p>Si no aplica: se enviará correo electrónico u oficio dando las explicaciones pertinentes al cliente.</p>		Comunicación enviada
5	Si se considera necesario, se toman las acciones correctivas, preventivas o de mejoras pertinentes.	Funcionarios no involucrados en la queja	RCGP05-1 Solicitud de Acciones Correctivas, preventivas y Mejora
6	Las quejas y su atención se envían al responsable del proceso de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.	Profesional Especializado Grado 12 Responsable de Calidad y SST	Comunicación enviada.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO
1	2015-09-16	Versión inicial
2	2021-02-08	Actualización de los documentos de referencia
3	2023-02-09	Se incluyó la palabra registrarla en el ítem 1. Se modificó incluyendo el análisis y aceptación de la queja en el ítem 2 del numeral 6. PROCEDIMIENTO. Cambio del contenido del ítem 3 del procedimiento y se unifico con el ítem 4. Se cambiaron los responsables en los ítems 2, 3, 5 y 6. Se le incluyó el código de los registros

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
Acción	Funcionario	Firma
Elaborado por:	Jaiker Gómez Sierra Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio Ambiental	
Revisado por	Juan Carmona Arango Profesional Especializado Grado 12 Laboratorio Ambiental	
Aprobado por	Jaiker Gómez Sierra Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio Ambiental	