

	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE			
	CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
Fecha de Elaboración Noviembre 2002	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 11	Página 1 de 3	P-GES-32

1. INTRODUCCION

Solucionar de manera eficaz y oportuna quejas y reclamos generados por clientes internos y externos.

2. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el Manual de Calidad, para ofrecer un servicio óptimo que satisfaga a cabalidad las necesidades del cliente.

3. ALCANCE

Aplica para clientes externos e internos que utilicen los servicios del Laboratorio de Calidad Ambiental.

4. RESPONSABLE

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento son el profesional universitario asignado a la oficina del laboratorio y el Jefe de Oficina de Laboratorio.

5. PROCEDIMIENTO

- Se recibe la queja o reclamo de los clientes externos e internos por escrito o a través de: teléfono, oficios o memorandos, e-mail.
- El profesional universitario asignado a la oficina del laboratorio registra la queja o reclamo recibido en el formato F-GES-40 Control de Quejas y Reclamos.
- El Jefe de Oficina de Laboratorio diligencia el formato F-GES-27 Quejas y Reclamos donde se diligencia la información del usuario, medio de recepción y de respuesta, descripción y solución de la queja o reclamo y se establecen las responsabilidades para su trámite.
- De acuerdo a su competencia y mediante concepto del Jefe de Oficina de Laboratorio se asigna la investigación de la queja o reclamo al funcionario indicado para dar respuesta o solución a dicho reclamo, diligenciando el formato F-GES-65 Respuesta a Quejas y Reclamos. En su defecto, el Jefe de Oficina de Laboratorio también puede responder el reclamo.
- El funcionario encargado entrega el formato diligenciado al Jefe de Oficina del Laboratorio para su visto bueno.
- Se envía la respuesta del reclamo a la entidad o persona natural correspondiente en el menor tiempo posible (5 días hábiles máximo a partir de la notificación de la queja).
- En el fólder de quejas y reclamos se lleva un consecutivo de las quejas y reclamos recibidos en el periodo. Adicionalmente se archiva: documento escrito de la queja o reclamo, respuesta a la queja o reclamo, recibido de la respuesta de la queja o reclamo.



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Elaboración Noviembre 2002	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 11	Página 2 de 3	P-GES-32
---	---	---------------------------	-------------------------	-----------------

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR: Sandra Paternina Uribarren	REVISADO POR: Antonio Gonzalez Marrugo	APROBADO POR: Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION	PRESENTADA POR	PAGINA O NUMERAL
2	Feb 2004	Revisión General	Arnold Guardo Lora	Modificación de pie de pagina
3	Abr 2005	Asignación de código Único	Arnold Guardo Lora (subcoordinador)	Modificación de encabezado
4	Ene 2006	Revisión general, Cambio de Formato del Encabezado	Arnold Guardo Lora (Coordinador)	Modificación de encabezado
5	Ene 2008	Revisión general	Arnold Guardo Lora (Coordinador)	Todo el documento
6	Jul 2010	Revisión general	Arnold Guardo Lora (Coordinador)	Todo el documento
7	Sep 2011	Revisión general, estructura, redacción, ortografía, responsabilidades	Mady Garcia Vergara (JOL)	Todo el documento
8	May 2012	Precisión en las responsabilidades del procedimiento.	Sandra Paternina (PU)	Numeral 4 y 5.
9	Feb 2014	Actualización de procedimiento	Sandra Paternina (PU)	5
10	Sep 2015	Revisión general	Mady Garcia (JOL)	Todo el documento
11	May 2018	Revisión general	Sandra Paternina (PU)	Todo el documento

Bosque Sector Manzanillo, Trasn. 52 N° 16-190
Tel 6694262-6694059

http: www.cardique.gov.co - email: laboratorio@cardique.gov.co