



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Marzo 2012	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 1 de 3	P-GES-42
---	---	--------------------------	-------------------------	-----------------

1. INTRODUCCION

Este procedimiento se elabora con el propósito de atender de manera eficaz y oportuna las diferentes solicitudes de usuarios internos y externos que requieran los servicios del Laboratorio de Calidad Ambiental.

2. OBJETIVO

Superar las expectativas de los clientes, tanto internos como externos, brindando un excelente servicio a través de un mejoramiento continuo de la información, coordinación, verificación de procesos y utilización de indicadores de gestión.

Responder oportunamente a las necesidades de los clientes, mantener altos estándares de servicios, cumplir con las solicitudes de los clientes y con las caracterizaciones exigidas por los actos administrativos que emite la corporación a las empresas o entidades de su jurisdicción.

Lograr que el personal del laboratorio se involucre y adquiera un compromiso con la excelencia en el servicio al cliente.

3. ALCANCE

Aplica para todos los clientes internos y externos que requieran los servicios del Laboratorio de Calidad Ambiental y a las empresas que se les hace caracterizaciones por seguimientos, supervisiones y servicios mediante actos administrativos emitidos por la corporación.

4. RESPONSABLE

Profesional universitario asignado a la oficina del laboratorio y Jefe de Oficina del Laboratorio.

5. PROCEDIMIENTO

- Las solicitudes y necesidades de los clientes (cotizaciones, etc.) pueden solicitarse de forma verbal (telefónica), personalizada, mediante oficios o por vía email.
- Cuando el cliente solicita una cotización y está de acuerdo con la misma y desea realizar el servicio, debe autorizar por escrito o diligenciar el formato de solicitud de servicio ver F-GES-86 Solicitud de Servicio de Laboratorio.
- Al recibir la solicitud de servicio diligenciada por el cliente se entrega al Jefe de Oficina del Laboratorio de Calidad Ambiental para su visto bueno.
- Posteriormente, se le entrega al profesional universitario para que proceda a la programación respectiva (Ver P-GES-30 Programación de Toma de Muestras).
- También se puede dar el caso de que los clientes lleguen directamente al laboratorio con las muestras y el formato debidamente diligenciado, el cual es recibido por la Auxiliar del Laboratorio para dar ingreso a las muestras y proceder a prestar el servicio.
- Una vez tomadas o recibidas las muestras del servicio correspondiente y la entrada de las mismas al laboratorio, los analistas proceden a la realización de los análisis y el profesional

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

Tel 6694262-6694059

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



**LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL
CARDIQUE**

SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Marzo 2012	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 2 de 3	P-GES-42
---	---	--------------------------	-------------------------	-----------------

universitario encargado a la elaboración del informe de resultados (Ver P-GES-19 Elaboración de Informes).

- El informe de resultados es entregado al Jefe del Laboratorio para ser revisado y firmado y posteriormente entregado a la secretaria quien se encarga de elaborar el oficio remisorio de entrega al cliente (a través del departamento de archivo).
- El Jefe de Oficina paralelamente liquida el valor del servicio para ser entregado al departamento de facturación quien elaborará la factura y la remitirá finalmente al cliente a través del departamento de archivo o por correo electrónico.
- La secretaria escanea el informe de resultados y lo coloca en la carpeta compartida con el profesional universitario.
- Posteriormente el profesional universitario debe enviar el informe escaneado en formato PDF vía mail al cliente para garantizar que este lo reciba dentro de los 15 días hábiles establecidos y así cumplir con el indicador porcentaje de cumplimiento de entrega de resultados F-GES-93.
- Una copia del informe de resultado es archivada en el expediente del cliente (Ver P- GES 31 Almacenamiento, Acceso y Disposición de Informes de Resultados).
- Cuando el departamento de archivo regrese el oficio remisorio con el recibido del cliente se procede a diligenciar en el formato F-GES-91 Seguimiento de Recepción de Informes y Diligenciamiento de Encuestas el campo Fecha informe recibido físico.



**LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL
CARDIQUE**

SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Marzo 2012	Fecha de la Última Revisión Mayo 2018	Revisión No. 5	Página 3 de 3	P-GES-42
---	---	--------------------------	-------------------------	-----------------

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sandra Elena Paternina Uribarren Fecha: Mayo 2018	Ma. Del Rosario Carballo Fecha: Mayo 2018	Mady Carolina Garcia Vergara Fecha: Mayo 2018

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION	PRESENTADA POR	PAGINA O NUMERAL
2	Feb 2014	Revisión general	Sandra Paternina (PU)	Todo el documento
3	Sep 2015	Revisión general	Sandra Paternina (PU)	Todo el documento
4	May 2016	Actualización de procedimiento	Maria del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento
5	May 2018	Actualización de procedimiento	Maria del Rosario Carballo (PU)	Todo el documento