



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Elaboración Marzo 2012	Fecha de la Última Revisión Enero 2019	Revisión No. 6	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.
- Para la solicitud de una cotización el cliente diligencia el formato F-GES-107 Cotización de Servicio Laboratorio o en su defecto envía un correo electrónico especificando los detalles del servicio requerido.
- Para aprobar la cotización y como requisito para realizar el servicio, el cliente debe autorizar por escrito o diligenciar el formato de solicitud de servicio 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.

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 Enero 2019	Revisión No. 6	Página 2 de 3	P-GES-42
---	--	--------------------------	-------------------------	-----------------

- 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 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 remitido de entrega al cliente a través del departamento de archivo.
- El Profesional Universitario liquida el valor del servicio y una vez el Jefe del Laboratorio lo revise y firme, la secretaria lo entrega al departamento de facturación y cartera, quien elabora la factura correspondiente y la remite finalmente al cliente a través del correo electrónico y del departamento de archivo cuando el cliente requiere que la factura sea radicada físicamente.
- La secretaria escanea el informe de resultados y lo coloca en la carpeta compartida con el profesional universitario.
- Posteriormente el Profesional Universitario debe esperar constancia de pago del servicio para enviar el informe de resultados escaneado en PDF vía correo electrónico. Para la entrega del informe de resultados en físico el Jefe del Laboratorio debe autorizar a la secretaria para su entrega al departamento de archivo una vez realizado el pago.
- 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 remitido 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".

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 Enero 2019	Revisión No. 6	Página 3 de 3	P-GES-42
---	--	--------------------------	-------------------------	-----------------

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Hugo Alvarez Gomez	Ma. Del Rosario Carballo Mass	Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Enero 2019	Fecha: Enero 2019	Fecha: Enero 2019

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
6	Ene 2019	Revisión general Inclusión formatos asociados	Hugo Alvarez (PU)	Todo el documento