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

Asistente de la Jefatura, profesional universitario de mercadeo 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 a través de un registro al profesional universitario de mercadeo 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

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 Asistente de la Jefatura quien se encarga de elaborar el oficio remisorio de entrega al cliente (a través del departamento de archivo).
- La Asistente de Jefatura paralelamente liquida el valor del servicio para ser entregado al departamento de facturación quien elaborara la factura y la remitirá finalmente al cliente a través del departamento de archivo
- La Asistente de Jefatura hace entrega del informe de resultados a la secretaria para que lo escanee y lo coloque en la carpeta compartida con el Profesional Universitario encargado de pasar los informes.
- Posteriormente el Profesional universitario encargado de pasar los informes de resultados, 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.

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**APROBADO POR:**
Sandra Elena Paternina Uribarren	Ma. Del Rosario Carballo	Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Mayo 2016	Fecha: Mayo 2016	Fecha: Mayo 2016

REGISTRO DE MODIFICACIONES

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