



## LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

### CONTROL DE CORRESPONDENCIAS

<b>Fecha de Elaboración</b> Julio 2002	<b>Fecha de la Última Revisión</b> Mayo 2018	<b>Revisión No.</b> 10	<b>Página</b> 1 de 3	<b>P-GES-24</b>
---	---	---------------------------	-------------------------	-----------------

#### 1. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento se elabora con el propósito de organizar en forma oportuna y eficaz todas las correspondencias o solicitudes generadas a través de clientes externos e internos relacionadas con los diferentes servicios que ofrece el Laboratorio de Calidad Ambiental.

#### 2. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es cumplir con lo establecido en el Manual de Calidad en el sentido de tener un buen manejo de la correspondencia y ofrecer una respuesta que satisfaga a cabalidad las necesidades del cliente en el menor tiempo posible.

#### 3. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del laboratorio relacionados con correspondencia interna y externa.

#### 4. RESPONSABLE

La responsabilidad de la aplicación de este procedimiento es de los profesionales universitarios de la oficina del laboratorio, secretaria y Jefe de Oficina de Laboratorio.

#### 5. PROCEDIMIENTO

A la oficina del laboratorio llega correspondencia interna y externa. La correspondencia interna proveniente de la dirección de la corporación o de las distintas subdirecciones es entregada al Jefe de Oficina de Laboratorio para su atención y respuesta de ser necesaria.

La correspondencia externa se recibe vía fax, por correo electrónico o es entregada personalmente en las oficinas del laboratorio. Estas solicitudes se estudian para su trámite y distribución correspondiente de acuerdo a su objetivo.

##### 5.1 Cotizaciones

Si la correspondencia es una solicitud de cotización esta es elaborada por el profesional universitario revisada y firmado por el Jefe de Oficina de Laboratorio y se envía al cliente de acuerdo a su necesidad.

##### 5.2 Servicios

Si la correspondencia es una solicitud de servicio se entrega al profesional universitario para que coordine con el cliente una visita previa a la empresa de ser necesario y/o programe la toma de muestras (Ver P-GES-30).

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

Tel 6694262-6694059

http: [www.cardique.gov.co](http://www.cardique.gov.co) - email: [laboratorio@cardique.gov.co](mailto:laboratorio@cardique.gov.co)



## LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

### CONTROL DE CORRESPONDENCIAS

<b>Fecha de Elaboración</b> Julio 2002	<b>Fecha de la Última Revisión</b> Mayo 2018	<b>Revisión No.</b> 10	<b>Página</b> 2 de 3	<b>P-GES-24</b>
---	---	---------------------------	-------------------------	-----------------

#### 5.3 Operativos de gestión

Si la correspondencia es una solicitud de operativo de gestión se entrega al profesional universitario para que se programe la toma de muestras del operativo.

#### 5.4 Supervisión de muestreos

Si la correspondencia es una solicitud para supervisar un muestreo realizado por otro laboratorio, se programa la supervisión previa verificación de la competencia para realizar esta supervisión.

#### 5.5 Quejas y reclamos

Si la correspondencia es una queja o reclamo se sigue el procedimiento P-GES-32 Quejas y Reclamos.

De igual forma la oficina de laboratorio también genera correspondencia la cual es elaborada y entregada por la secretaria a la dependencia de la corporación que corresponda o al archivo para su envío.

Toda la información generada por la correspondencia recibida o enviada por los mecanismos descritos es guardada en carpetas identificadas, seleccionadas y clasificadas en el disco duro del computador de la secretaria o en copias duras en el archivador de la oficina del laboratorio, el cual es manejado bajo seguridad y confidencialidad por el personal que labora permanentemente en la oficina del laboratorio.



## LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

### CONTROL DE CORRESPONDENCIAS

<b>Fecha de Elaboración</b> Julio 2002	<b>Fecha de la Última Revisión</b> Mayo 2018	<b>Revisión No.</b> 10	<b>Página</b> 3 de 3	<b>P-GES-24</b>
---	---	---------------------------	-------------------------	-----------------

#### REGISTRO DE APROBACION

<b>ELABORADO POR:</b> Sandra Elena Paternina Uribarren	<b>REVISADO POR:</b> Alicia Faciolince Bermúdez	<b>APROBADO POR:</b> 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	Abril 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 2006	Revisión general	Arnold Guardo Lora (Coordinador)	Todo el documento
6	Julio 2010	Revisión general	Arnold Guardo Lora (Coordinador)	Todo el documento
7	Sep 2011	Revisión general, estructura, redacción, ortografía, responsabilidades, eliminación del numeral de compras y de emisión de informes, inclusión de numeral 5.3 y 5.4	Mady Garcia Vergara (JOL)	Todo el documento
8	Oct 2013	Revisión general	Mady Garcia Vergara (JOL)	Todo el documento
9	Sep 2015	Revisión general	Mady Garcia Vergara (JOL)	Todo el documento
10	May 2018	Revisión general	Alicia Faciolince (S)	Todo el documento

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

Tel 6694262-6694059

http: [www.cardique.gov.co](http://www.cardique.gov.co) - email: [laboratorio@cardique.gov.co](mailto:laboratorio@cardique.gov.co)