	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCM-04-P-10
	GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	VERSIÓN: 1.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS SVCADC	FECHA: 15/12/2014
		Página 1 de 4

1 POLÍTICA

Es política del SVCADC atender las quejas y reclamos que puedan presentarse y proporcionar una solución rápida efectiva, para lo cual cuenta con un procedimiento para la resolución de quejas recibidas. Se mantienen los registros de todas las quejas así como de las investigaciones y de las acciones correctivas llevadas a cabo por el SVCADC.

2 OBJETIVO

Crear los mecanismos necesarios para atender las quejas que los usuarios o las partes interesadas manifiesten con relación al servicio prestado, con el fin de dar una respuesta efectiva a sus inquietudes.

3 ALCANCE


Este procedimiento aplica a todas las quejas instauradas por los usuarios, partes interesadas u organismos oficiales sobre los servicios que han recibido del SVCADC.

4 DEFINICIONES

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCM-04-P-10
	GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	VERSIÓN: 1.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS SVCADC	FECHA: 15/12/2014
		Página 2 de 4

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CONSIDERACIONES GENERALES

Los clientes del SVCAD de CORPOCESAR, corresponden a cualquier tipo de usuarios de la información generada por el SVCADC (como el sector industrial, empresas mineras, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, organizaciones sin ánimo de lucro, la comunidad en general u otro tipo de entidades).


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
1	Recepción y registro de las quejas	Las quejas son recibidas por cualquier funcionario del SVCADC en medio escrito (cartas, fax o correo electrónico), verbalmente o por vía telefónica, quien debe indicarle al usuario que la queja será analizada oportunamente por el personal del SVCADC para darle una respuesta pronta y eficaz en el transcurso de quince días hábiles. Las quejas son registradas por el Coordinador de Calidad en el Formato de Manejo de producto o servicios No conforme	Todo el personal del SVCADC	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme. (PCE-03-F-05)
2	Evaluación de la queja	Se realiza el correspondiente análisis de la queja y se definen las acciones a tomar y su respectivo responsable. Toda queja será analizada y resuelta según su importancia, siendo prioridad las de mayor importancia hacia el trabajo normal del SVCADC.	Coordinador Calidad, Director Técnico y Director General Laboratorio	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme. (PCE-03-F-05)
3	Tratamiento de la queja	Las quejas deben ser atendidas e investigadas dentro de los 15 días hábiles luego de su recepción, se debe dar al usuario alguna respuesta, ya sea definitiva o preliminar. Quien recibe la queja la debe entregar tan pronto como sea posible al Coordinador de Calidad. Todas las quejas deben ser investigadas para establecer si son procedentes o no. El Coordinador de Calidad debe hacer dicha investigación o delegar a la persona que mejor conozca el asunto afectado y que pueda establecer las posibles causas que motivan la queja. Si la queja es de fácil análisis se da respuesta escrita inmediatamente.	Coordinador calidad	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme. (PCE-03-F-05) recibido
4	Respuesta de la queja al usuario o parte interesada	El Coordinador de Calidad envía respuesta al usuario por escrito en un tiempo máximo de 15 días hábiles (contados desde el día siguiente de la recepción), dependiendo de la magnitud de la queja, comunicando las acciones implementadas	Coordinador de Calidad	Documento con respuesta al usuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCM-04-P-10
	GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	VERSIÓN: 1.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS SVCADC	FECHA: 15/12/2014
		Página 3 de 4

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		para solucionar el problema. Si la queja motiva a la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento están deben dejarse documentadas en el respectivo formato de Formato Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06). Si se considera que la queja es injustificada, en la respuesta se deben explicar al usuario las razones que lo justifican, tan detalladamente como sea necesario y anexar la evidencia que sea necesaria para sustentar la posición del SVCADC.		Formato Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)
5	Seguimiento e informes de las quejas	<p>Cuando se resuelvan por completo las causas que generaron una queja y después de haber dado la respectiva respuesta al usuario, el Coordinador de Calidad debe hacer un seguimiento posterior para verificar que éste queda satisfecho con la respuesta y con las acciones emprendidas y conservar registros de la retroalimentación por parte de usuario.</p> <p>Pese a que el proceso de atención de quejas debe tener como resultado el cierre de la queja, en ocasiones el usuario puede no quedar conforme y en tal caso se debe establecer si es necesario reiniciar el análisis de la queja y darle un tratamiento diferente para lograr la satisfacción del usuario hasta donde sea posible.</p> <p>El Coordinador de Calidad anualmente reporta al Director Técnico, y al Director General del Laboratorio las estadísticas de las quejas relevantes recibidas y solucionadas en el SVCADC.</p>	Coordinador de Calidad	Documento con retroalimentación del usuario

6 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del Cambio	Nueva Versión
15/12/2014	Creación del Documento	1.0

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCM-04-P-10
	GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	VERSIÓN: 1.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS SVCADC	FECHA: 15/12/2014
		Página 4 de 4

7 TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo		
María Alejandra Chinchilla Calderón. -Coordinador de Calidad SVCADC (Profesional de apoyo a la Gestión-Sistema Integrado de Gestión)	Álvaro Zuleta Costa -Director Técnico SVCADC (Profesional Universitario)-	Leuger Cortés Ordúz. -Director General del SVCADC (Subdirector Área Gestión Ambiental)