1. OBJETIVO

Implantar directrices para la revisión de las solicitudes de servicio del Laboratorio Ambiental, que aseguren que el cumplimiento de los requisitos, incluidos los métodos a utilizar, están adecuadamente definidos, documentados y entendidos, en donde se evidencie la capacidad, los recursos para cumplir los requisitos y con métodos de ensayo que sean capaces de satisfacer los requisitos de los clientes.

2. ALCANCE

Inicia con el establecimiento de las directrices para la atención al cliente interno y externo, la solicitud del trabajo de monitoreo y seguimiento, el cumplimiento de los requisitos, métodos a utilizar definidos, documentados y entendidos, hasta la revisión de la capacidad legal, de recursos físicos, de personal competente y de información necesarios, determinación de la incertidumbre de la medición, los límites de detección, los límites de confianza, conservando los registros de las revisiones, incluidas todas las modificaciones significativas en donde se le informe al cliente cualquier desviación de su solicitud, la modificación después de haber comenzado el trabajo, la revisión de la solicitud y comunicación a todo el personal afectado. Cubre Matriz de Aire. SVCA. 5.4- 5.4.1

3. RESPONSABILIDAD

Director General, Jefe Laboratorio - Director Técnico, Secretario General, Profesional Universitario Código 2044 Grado 05.

4. DOCUMENTOS

- MP.02 Manual de Procesos y Procedimientos.

  -FC.AA.006 Análisis Ambiental

DE APOYO AL PROCEDIMIENTO

- PR.PE.008 Comunicaciones.
- PR.GD.001 Planeación de Documentos
- PR.EM.001 Auditorías Internas
- PR.EM.002 Corrección, acción correctiva, preventivas y de mejora
- PR.EM.003 Revisión por la dirección.

CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO

- PR.EM.004 Seguimiento de Control Interno.
- Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTC GP 1000:2009 y
- Norma Técnica Colombiana – Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos NTC ISO 9001:2015.
- Manual de implementación – Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 segunda versión – año 2014
- MS.01 Manual del Sistema de Gestión Integrado.
- MF.03 Manual de Formatos
- Protocolo para el Monitoreo y Seguimiento de la Calidad del Aire. MADS, 2010.
- NTC ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración # 4.4 – 5.4.2.

5. NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

- Ver Normograma.

6. REGISTROS

- FR.AA.002 Autorización para operar equipos
- FR.AA004 Ayuda de Memoria
- FR.EM.005 Formatos de acciones correctivas, preventivas
- FR.AA.008 Cronograma de Muestreo
- Instructivo de Muestreo del Cliente
- Solicitud de Servicio
- Acta de reunión
- Portafolio de servicios
- Resolución de tarifas de servicio

7. DESARROLLO

7.1. DIRECTRICES DEL PROCEDIMIENTO

El Jefe del Laboratorio (Director Técnico del Laboratorio Ambiental), cuando sea necesario debe asegurarse de que las solicitudes del servicio de análisis de muestras, incluya o no el muestreo, y se preste o no el servicio se registren.

CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO

Impartirá instrucciones a los responsables asignados para la toma de muestras, en el sentido de registrar una solicitud de servicio, por cada salida de muestreo o por muestras o grupo de muestras que ingresen al laboratorio.5.4.1

Para clientes permanentes se puede realizar una solicitud como se acuerde. En la solicitud se indicará el método de análisis de cada parámetro. La cotización del servicio indicará también el método de análisis acordado y aprobado por las partes.

Los registros de solicitud de servicio serán la base de cotización y cobro de servicios para los clientes, por lo que debe quedar definido en la solicitud si se prestó el servicio solicitado, si se hicieron modificaciones como adiciones de parámetros o cantidad de muestras y en caso negativo, la causa por la que no se cumplió. Las solicitudes de servicio en orden consecutivo se conservan anualmente en una carpeta; deben contener la información suficiente para planear el muestreo sea por parte del cliente o del laboratorio y llevar el registro de Plan de Muestreo.

Para aceptar la solicitud el responsable debe viabilizar la capacidad operativa y técnica y dejar resueltas las diferencias entre solicitud y el contrato. El cliente autoriza la solicitud con la firma o con la solicitud por escrito. El registro permite incluir las modificaciones y/o revisiones a las que diera lugar la solicitud inicial para poder evidenciar la trazabilidad de la misma. La prestación del servicio será objeto de seguimiento semanal para cumplir con las metas propuestas.

Una solicitud personal, escrita o por vía telefónica, de un cliente externo, se evalúa para definir la viabilidad y darle a conocer al cliente el costo y la forma de pago, de acuerdo con las tarifas establecidas. En caso de que se llegue a un preacuerdo que se salga de dichos parámetros, el Jefe del Laboratorio con funciones de Director Técnico deberá sujetarlo a la aprobación del Director General.

En la solicitud se define quién ejecutará el muestreo, con el objeto de suministrar instructivo de muestreo respectivo y material para su ejecución. La solicitud de servicio se acepta una vez se ha convenido con el cliente la factibilidad de prestar el servicio, en los aspectos técnicos y económicos dejando resueltas las diferencias entre la solicitud y el contrato. Si no se presta el servicio en la fecha programada o nunca se ejecuta o se realizan modificaciones como aumentar o disminuir el número de muestras o el número de parámetros convenidos, se debe registrar en la solicitud de servicio. Si el muestreo lo realiza el laboratorio se diseña el Plan de Muestreo para detallar la actividad.

Si se requiere la revisión o modificación de la solicitud inicial, el laboratorio debe notificar al cliente y acordarlo; la conversación debe quedar registrada en el acta de reunión o registrar la notificación escrita, con su fecha. Si las modificaciones implican cambio en el trabajo del laboratorio, debe registrarse la notificación al analista involucrado.

CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO

Cuando el cliente es la Corporación, la programación de muestreo se registra en la solicitud de servicio, que puede ser escrita o por vía telefónica y se registra el Plan de Muestreo con los detalles del tipo de muestras, los lugares programados, con fechas definidas, el número total de muestras y los parámetros de análisis, la programación y los responsables del muestreo. Para requerimientos y solicitudes autorizadas por la gerencia del laboratorio se requiere igualmente la solicitud de servicio, preferiblemente antes de realizar el muestreo.

Para muestras autorizadas por el jefe del laboratorio, (requerimientos, solicitudes internas) y para los clientes externos que realizan el muestreo sin el apoyo del laboratorio, se diligencia la solicitud de servicio una vez llega la muestra al laboratorio.

Así mismo, hace seguimiento semanal de los contratos y/o solicitudes y de ser necesario realiza el contacto con el cliente, haciendo referencia en el Formato de solicitud de servicio. Determina situaciones que puedan generar No Conformidad, quejas, oportunidades de mejora.

7.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Ítem	Descripción de Actividades	Responsables
01	En la solicitud se indicará el método de análisis de cada parámetro. La cotización del servicio indicará también el método de análisis acordado y aprobado por las partes.	Jefe del Laboratorio Ambiental
02	Una solicitud personal, escrita o por vía telefónica, de un cliente externo, se evalúa para definir la viabilidad y darle a conocer al cliente el costo y la forma de pago, de acuerdo con las tarifas establecidas. La solicitud de servicio se acepta una vez se ha convenido con el cliente la factibilidad de prestar el servicio, en los aspectos técnicos y económicos dejando resueltas las diferencias entre la solicitud y el contrato. Los registros de solicitud de servicio serán la base de cotización y cobro de servicios para los clientes, por lo que debe quedar definido en la solicitud si se prestó el servicio solicitado, si se hicieron modificaciones como	Profesional Universitario Grado 05

CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO

Ítem	Descripción de Actividades	Responsables
	adiciones de parámetros o cantidad de muestras y en caso negativo, la causa por la que no se cumplió.	
03	Si se requiere la revisión o modificación de la solicitud inicial, el laboratorio debe notificar al cliente y acordarlo; la conversación debe quedar registrada en el acta de reunión o registrar la notificación escrita, con su fecha. Si las modificaciones implican cambio en el trabajo del laboratorio, debe registrarse la notificación al analista involucrado. Fin del procedimiento.	Jefe del Laboratorio Ambiental

CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO