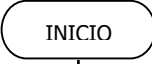
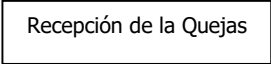
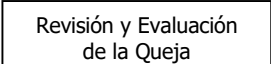
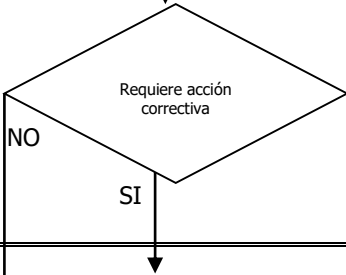
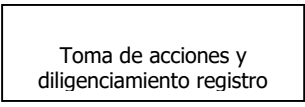


<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>
<p>Describir los parámetros para atender las Quejas del Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. SERVAF S.A. E.S.P.</p>	

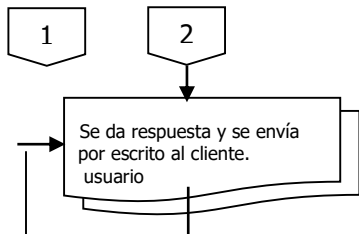
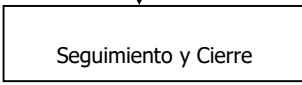
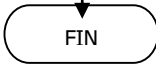
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>
<p>Aplica para recepcionar Quejas del Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. SERVAF S.A. E.S.P.</p>	

<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b>
<p><b>RADICADO</b>                                  Número consecutivo que se debe llevar en todo los oficios de, Quejas.</p>	

<b>4</b>	<b>CONTENIDO</b>			
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
0				
1		El cliente presenta la Queja en la oficina del Director de planeación y calidad (ver nota 2)	Quejas LCM-FOR-004	Director Planeación y Calidad
2		Se realiza revisión de cada una de las solicitudes, se establece el responsable de la acción a tomar. Registro.	Quejas LCM-FOR-004	Director Planeación y Calidad
3		Si se detectó una no conformidad, se debe pasar a realizar lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (Ver procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas LCM-PRO-010).		Director Planeación y Calidad
4		Se anotan las acciones en los registros	Quejas LCM-FOR-004 Acciones correctivas y/o mejora LCM-FOR-015	Director Planeación y Calidad



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	<b>7</b>
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE	

4 CONTENIDO				
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
5		Se evalúa oficio y se da respuesta, luego se envía al cliente por escrito	Oficio Respuesta al cliente	Gerente
6		Se realiza seguimiento a las quejas, y se registra las novedades de la queja.	Quejas LCM-FOR-004	Gerente
				

5 ASPECTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ergonómicos</li> <li>➤ Protector de Pantalla</li> </ul>	

6 ANEXOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quejas LCM-FOR-004.</li> <li>➤ Acciones correctivas y/o mejora LCM-FOR-015.</li> </ul>	

**Nota 1:** En caso de quejas específicas de resultados de calibración, cuando al recibir la respuesta a la queja, el cliente manifiesta insatisfacción con la misma, se podrá solicitar conceptos o análisis y actividades por parte de terceros que demuestren competencia través de acreditación y justificación técnica para conciliar la situación motivo de la queja,. En estos casos, el Laboratorio realizará la evaluación del concepto técnico emitido por un tercero verificando la validez de la información presentada y la coherencia de la misma a fin de dar solución a la Queja.

**Nota 2:** Las quejas de los servicios prestados deben presentarse en un término no mayor a diez (10) días calendario posterior al recibo de los instrumentos calibrados, **Se debe dirigir a la oficina del director de planeación y calidad o puede realizarlo de manera virtual:**  
**-Escribir la queja al correo electrónico [pcalidad@servaf.com](mailto:pcalidad@servaf.com)**  
**-Página web <https://www.servaf.com> donde encontrara la información para colocar su queja**  
 Al recibir la queja por cualquier medio el laboratorio debe acusar recibido de la misma por medio que la recibió así mismo debe facilitar a quien presento la queja los informes del progreso y los resultados del tratamiento de la queja.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	<b>7</b>
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE	

<b>7 IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	
<b>RIESGOS</b>	<b>CONTROL</b>
*Mal Manejo de la Información	*Políticas de Confidencialidad.
*Falta de control de los datos y gestión de la Información	* Aseguramiento de la información
*Deficiencia en la elaboración y/o emisión de respuesta al usuario frente a las quejas que se presenten por la prestación del servicio.	* Competencia del personal que ejecuta y verifica esta actividad. * Implementación de instrucciones de trabajo en las actividades de proceso como atención al cliente.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CONTROL</b>
N.a	

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>VERSIÓN</b>
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	<b>7</b>
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE	