



QUEJAS

Código: LCA-PRO-029

Fecha: 2020-01-15

Página 1 de 2

1 OBJETIVO

Describir los parámetros para atender las Quejas del Laboratorio de Aguas de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P.

2 ALCANCE

Aplica para recepcionar Quejas del Laboratorio aguas de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P.

3 DEFINICIONES

RADICADO Número consecutivo que se debe llevar en todo los oficios de, Quejas.

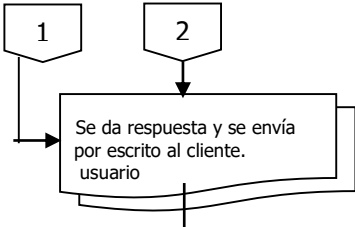
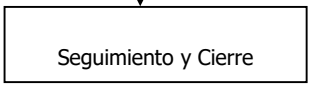

4 CONTENIDO

| No. | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE |
|-----|------------|--|---|-------------------------------|
| 0 | | | | |
| 1 | | El cliente presenta la Queja en la oficina de planeación y calidad (ver nota 2) | Quejas LCA-FOR-009 | Director Planeación y Calidad |
| 2 | | Se realiza revisión de cada una de las solicitudes, se recopila la información para validar la queja. se establece el responsable de la acción a tomar. | Quejas LCA-FOR-009 | 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 LCA-PRO-010). | | Director Planeación y Calidad |
| 4 | | Se anotan las acciones en los registros | Quejas LCA-FOR-009 Acciones correctivas y/o mejora LCA-FOR-015 | Director Planeación y Calidad |

1

2

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | VERSIÓN |
|---|-----------------------------------|----------------------|----------|
| SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA | EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN | ALVARO TORRES CADENA | 4 |
| COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES | DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD | GERENTE (S) | |

| 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 LCA-FOR-009 | Gerente |
| |  | | | |

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

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

Nota 1: En caso de quejas específicas de resultados de ensayo, 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 a 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: Al recibir la queja por cualquier medio el laboratorio debe acusar recibido de la misma, 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 |
|---|-----------------------------------|----------------------|---------|
| SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA | EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN | ALVARO TORRES CADENA | 4 |
| COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES | DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD | GERENTE (S) | |

| | | |
|---|---------------|----------------------------|
|  | QUEJAS | Código: LCA-PRO-029 |
| | | Fecha: 2020-01-15 |
| | | Página 3 de 2 |

| | | |
|---|---|--|
| 7 | IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES | |
| RIESGOS | CONTROL | |
| *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. | |
| OPORTUNIDADES | CONTROL | |
| N.a | | |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | VERSIÓN |
|---|-----------------------------------|----------------------|----------|
| SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA | EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN | ALVARO TORRES CADENA | 4 |
| COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES | DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD | GERENTE (S) | |