

	QUEJAS	Código: LCA-PRO-029
		Fecha: 2023-07-14
		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.

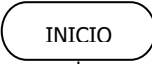
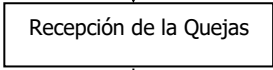
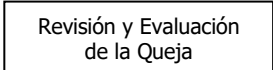
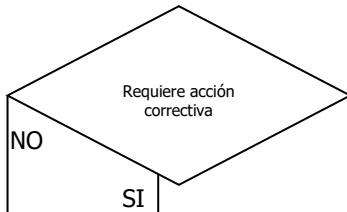
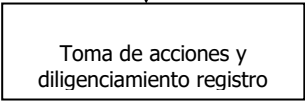

2	ALCANCE
----------	----------------

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

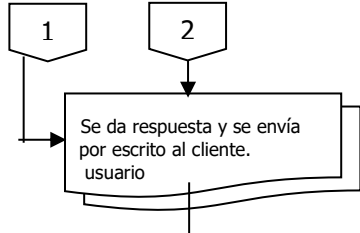
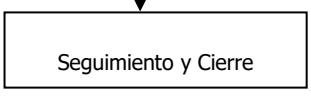

3	DEFINICIONES
----------	---------------------

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 Gestión De Calidad Y Procesos
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 Gestión De Calidad Y Procesos
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 Gestión De Calidad Y Procesos
4		Se anotan las acciones en los registros	Quejas LCA-FOR-009 Acciones correctivas y/o mejora LCA-FOR-015	Director Gestión De Calidad Y Procesos
				

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
NUVIA STELLA CUELLAR MEDINA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	5
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	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 LCA-FOR-009	Director Gestión De Calidad Y Procesos
				

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
NUVIA STELLA CUELLAR MEDINA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	5
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	GERENTE	

 SERVAF Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.	QUEJAS	Código: LCA-PRO-029
		Fecha: 2023-07-14
		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
NUVIA STELLA CUELLAR MEDINA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS	5
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	GERENTE	