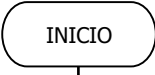
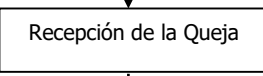
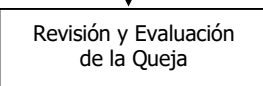
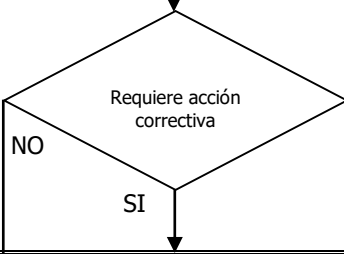
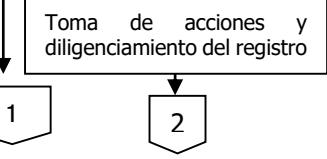



| | |
|--|-----------------|
| 1 | OBJETIVO |
| <p>Describir los parámetros para atender las Quejas del Laboratorio de Medidores y del Laboratorio de Aguas de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. SERVAF S.A. E.S.P.</p> | |

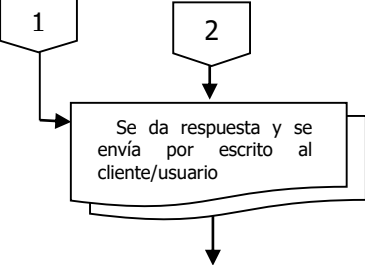
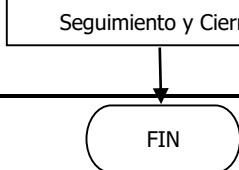
| | |
|--|----------------|
| 2 | ALCANCE |
| <p>Aplica para Recepcionar Quejas del Laboratorio de Medidores y del Laboratorio de Aguas de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. SERVAF S.A. E.S.P.</p> | |

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

| | | | | |
|----------|---|---|--|--|
| 4 | CONTENIDO | | | |
| No. | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE |
| 0 |  | | | |
| 1 |  | El cliente presenta la Queja vía correo electrónico o en la oficina del Director de gestión de calidad y procesos (ver nota 2) | Quejas LCM-FOR-004 LCA-FOR-009 | Director Gestión de Calidad y Procesos |
| 2 |  | Se realiza revisión de cada una de las solicitudes y se establece el responsable de la acción a tomar | Quejas LCM-FOR-004 LCA-FOR-009 | Director Gestión de Calidad y Procesos |
| 3 |  | Si se detectó una no conformidad, se debe realizar lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (Ver procedimiento de acciones correctivas y/o mejora LCM-PRO-010). | N/A | Director Gestión de Calidad y Procesos |
| 4 |  | Se registran las acciones en los formato correspondientes | Quejas - LCM-FOR-004 -LCA-FOR-009 Acciones correctivas y/o mejora -LCM-FOR-015 -LCA-FOR-004 | Director Gestión de Calidad y Procesos |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|----------------------------|--|---------------------------|
| JOSÉ FERNANDO BERRÍO PÉREZ | YULY KATHERINE CALDERÓN DÍAZ | JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS |
| DOCUMENTADOR DE PROCESOS | DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS | GERENTE |

| | | | |
|---|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|
|  | QUEJAS | | |
| | CÓDIGO: GER-AC-PRO-001 | VERSIÓN: 1 | FECHA: 2024-04-17 |

| 4 CONTENIDO | | | | |
|--------------------|---|--|---|--|
| No. | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE |
| 5 |  | Se evalúa oficio y se da respuesta, luego se envía al cliente mediante correo electrónico. | Oficio Respuesta al cliente | Director Gestión de Calidad y Procesos |
| 6 |  | Se realiza seguimiento a las quejas, y se registran las novedades cuando corresponda | Quejas - LCM-FOR-004 -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 LCM-FOR-004. ➤ Quejas LCA-FOR-009. ➤ Acciones correctivas y/o mejora LCM-FOR-015. ➤ Acciones correctivas y/o mejora LCA-FOR-004. | |

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 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: 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.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|----------------------------|--|---------------------------|
| JOSÉ FERNANDO BERRÍO PÉREZ | YULY KATHERINE CALDERÓN DÍAZ | JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS |
| DOCUMENTADOR DE PROCESOS | DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS | GERENTE |

|  | QUEJAS | | |
|---|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | CÓDIGO: GER-AC-PRO-001 | VERSIÓN: 1 | FECHA: 2024-04-17 |

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 3: Las quejas de los servicios prestados por el Laboratorio de Medidores deben presentarse en un término no mayor a diez (10) días calendario posterior al recibo de los instrumentos calibrados, Se debe dirigir a la página WEB de SERVAF S.A. E.S.P., y diligenciar el formulario que encontrará en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewF4RJEE-qhwhcR8tUO_JeEI3C4RT1FI0aQMZKUpFuBsCPzg/viewform

Nota 4: Las quejas de los servicios prestados por el Laboratorio de Aguas deben presentarse en un término no mayor a diez (10) días calendario posterior al recibo Del informe de resultados, Se debe dirigir a la página WEB de SERVAF S.A. E.S.P., y diligenciar el formulario que encontrará en el siguiente link: <https://forms.gle/ss1jUQo1vj1dvTY27>

Si no es posible interponer la queja de manera virtual, lo podrá hacer de manera presencial dirigiéndose a la oficina de la Dirección Gestión de Calidad y procesos ubicada en las instalaciones de la sede administrativa de SERVAF S.A. E.S.P.

Al recibir la queja el laboratorio debe acusar recibido de la misma. Además, debe facilitar a quien presentó la queja, los informes del progreso y los resultados del tratamiento de la queja.

| 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. |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|----------------------------|--|---------------------------|
| JOSÉ FERNANDO BERRÍO PÉREZ | YULY KATHERINE CALDERÓN DÍAZ | JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS |
| DOCUMENTADOR DE PROCESOS | DIRECTOR GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS | GERENTE |