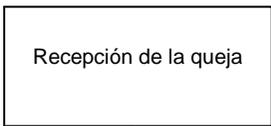
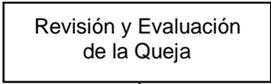
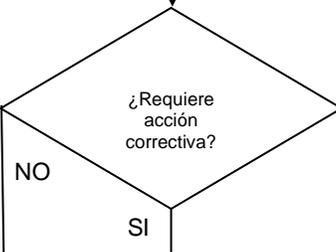


	<b>QUEJAS</b>		
	CÓDIGO: GER-AC-PRO-001	VERSIÓN: 3	FECHA: 2025-04-15

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

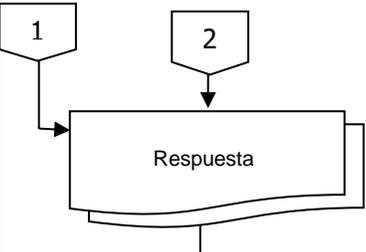
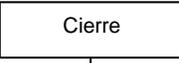
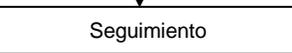
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>
Aplica para la Gestión de Quejas de los Laboratorios de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. SERVAF S.A. E.S.P.	

<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b>
<p><b>Queja:</b> Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.</p>	

<b>4</b>	<b>CONTENIDO</b>			
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1		El cliente presenta la Queja vía correo electrónico, <b>por la página web, en la sede Administrativa y Comercial</b> o en la oficina del director de gestión de calidad y procesos, <b>resaltando, que cualquier persona vinculada a la empresa puede recepcionar dicha queja.</b> (ver nota 1).	<b>Quejas</b> <b>GER-AC-FOR-011</b>	Director Gestión de Calidad y Procesos  Cualquier persona vinculada a la empresa.
2		Se realiza revisión de cada una de las solicitudes y se establece el responsable de la acción a tomar	<b>Quejas</b> <b>GER-AC-FOR-011</b>	Director Gestión de Calidad y Procesos
3		Si se detectó una no conformidad, se debe realizar lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.	<b>Acciones</b> <b>Correctivas y/o</b> <b>Mejora</b> <b>GER-AC-PRO-004</b>	Responsable de la Acción  Director Gestión de Calidad y Procesos
4		Se registran las acciones en el formato correspondiente.	<b>Quejas</b> <b>GER-AC-FOR-011</b>  <b>Acciones</b> <b>correctivas</b> <b>GER-AC-FOR-012</b>	Responsable de la Acción  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

	<b>QUEJAS</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> GER-AC-PRO-001	<b>VERSIÓN:</b> 3	<b>FECHA:</b> 2025-04-15

<b>4 CONTENIDO</b>				
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
5		Se evalúa oficio y se da respuesta, luego se envía al cliente mediante correo electrónico facilitando los informes del progreso y los resultados del tratamiento de la queja.	Oficio Respuesta al cliente  Correo electrónico	Director Gestión de Calidad y Procesos
6		Se da cierre a la queja.	Quejas GER-AC-FOR-011	Director Gestión de Calidad y Procesos
7		Se realiza seguimiento a las quejas, y se registran las novedades cuando corresponda.	Quejas GER-AC-IND-011	Director Gestión de Calidad y Procesos

**Nota 1:** En caso de quejas específicas de resultados de calibración **y/o 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 esta a fin de dar solución a la Queja.

**Nota 2:** Las quejas de los servicios prestados por el Laboratorio deben presentarse en un término no mayor a diez (10) días calendario posterior al recibo de los instrumentos calibrados o informes 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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewF4RJEE-qhwhcR8tUO\\_JeEI3C4RT1FI0aQMZKUpFuBsCPzg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewF4RJEE-qhwhcR8tUO_JeEI3C4RT1FI0aQMZKUpFuBsCPzg/viewform)

**Nota 3:** Los tiempos establecidos por el laboratorio para cada etapa de gestión de las quejas son los siguientes, contados desde la recepción de la queja:

- **Tratamiento:** ocho días hábiles.
- **Respuesta:** cinco días hábiles.
- **Cierre:** tres días hábiles.

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