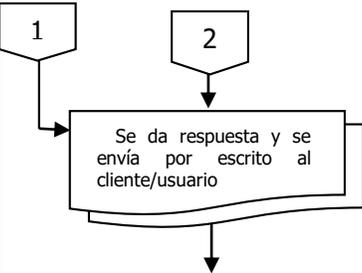
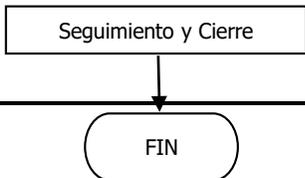


| | | | |
|---|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|
|  | QUEJAS | | |
| | CÓDIGO: GER-AC-PRO-001 | VERSIÓN: 2 | FECHA: 2025-03-25 |

| 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. En estos casos, el Laboratorio realizará la evaluación del concepto técnico emitido por un

| 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: 2 | FECHA: 2025-03-25 |

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.

| 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 |