



# RESUMEN P-GC-02 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

P-GC-02  
V3 (2024-02-15)

CENTRO ESPECIALIZADO EN MANTENIMIENTO, MEDICIONES E INGENIERÍA

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento del laboratorio CEMMIT S.A.S para la recepción, atención y tratamiento eficiente y eficaz de quejas; con el firme propósito de beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades realizadas por CEMMIT S.A.S donde se puedan recibir quejas o reclamos relacionadas con las actividades del laboratorio.

## 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS

Se entenderá y tratará como queja a la expresión de molestia o insatisfacción de un cliente, en la que no necesariamente esté solicitando una reparación, y como un reclamo aquellas exigencias de reparación de daños. Las quejas, reclamos y solicitudes (petición no a escala macro que no implica descontento) serán leves o moderadas según el impacto que tengan sobre el sistema de gestión.



(+57) 317 3660126  
(607) 6817028



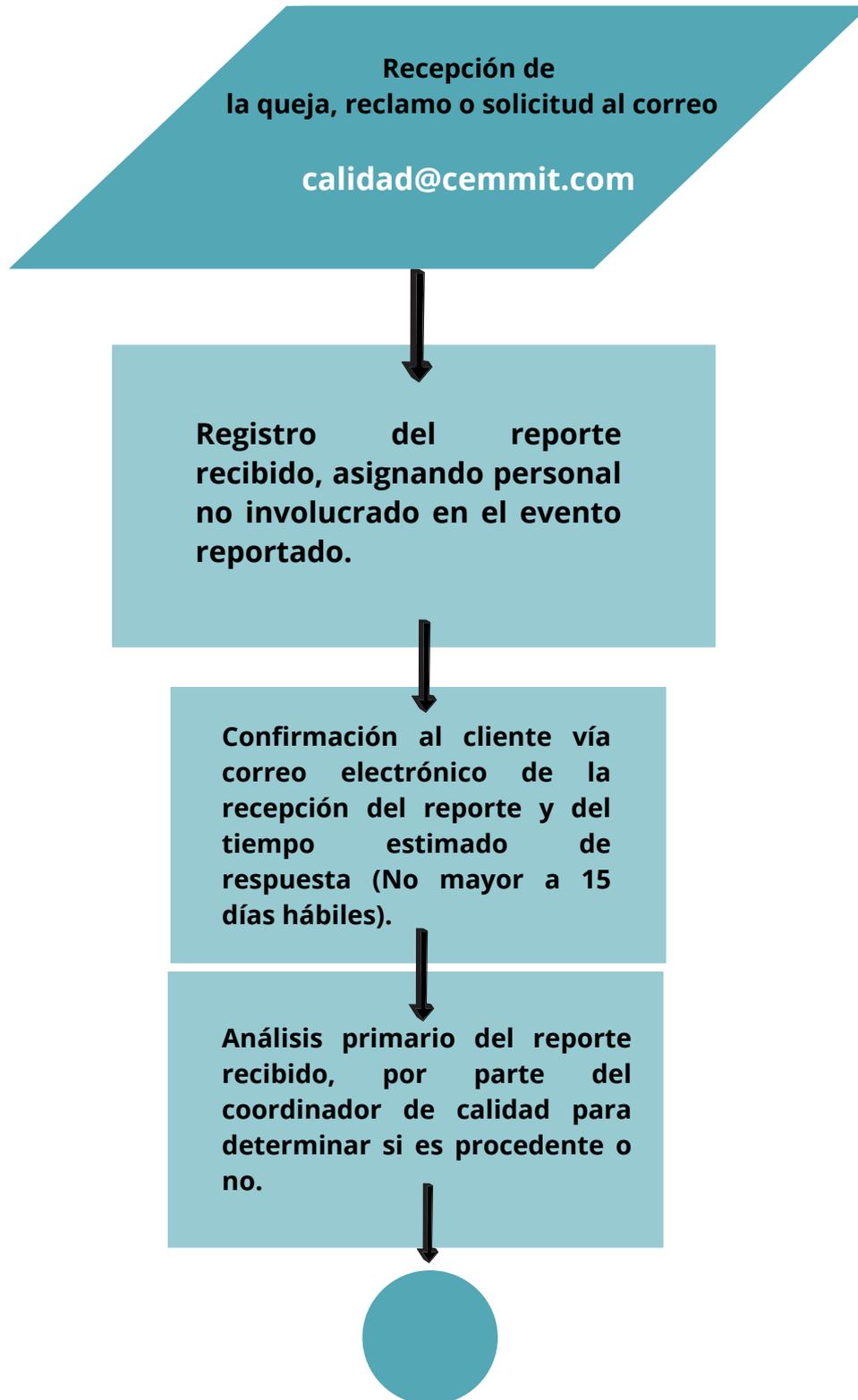
comercial1@cemmit.com  
comercial2@cemmit.com

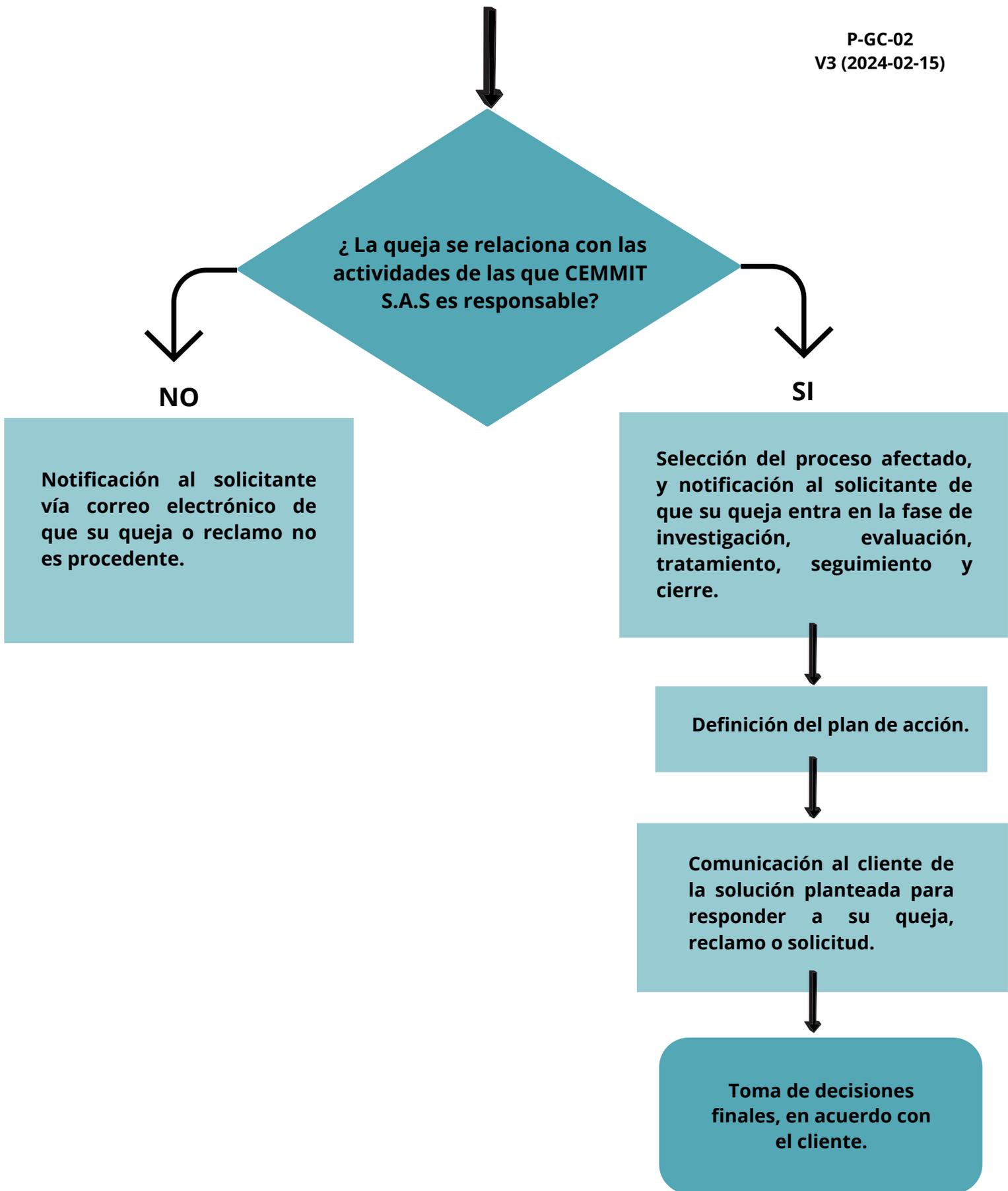
[www.cemmit.com](http://www.cemmit.com)



carrera 19 N° 102 - 50 local 1  
Bucaramanga - Santander

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS





*Fin del documento*