



DIAGRAMA DE FLUJO: RECLAMO / QUEJA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	<p>INICIO → Recepción de queja y/o reclamo se inscribe para ser analizado</p> <p>RELAB-25 Planilla de trabajo no conforme</p>	Clientes y/o partes interesadas	Después de recibida la queja o reclamo, se dispone de 10 días hábiles para presentar plan de acción
2	<p>¿La queja es válida?</p> <p>SI (thumbs up) ↓</p> <p>NO (thumbs down) →</p> <p>¿Es una No conformidad?</p> <p>SI (thumbs up) ↓</p> <p>NO (thumbs down) ↓</p>	CCO, CTO/CQO	Se investigan las causas recolectando antecedentes e información relacionada con el caso
3	<p>Se evalúan las causas, levantando acciones correctivas de acuerdo PR-03</p> <p>Se evalúan las causas, levantando acciones PRLAB-03</p>	CTO/CEO/CCO	Realizar las acciones respectivas
4	<p>Seguimiento de las acciones a la queja y/o reclamo y se comunica a los clientes y/o las partes interesadas la solución.</p>	CTO/CCO	Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en las fechas definidas
5	<p>Informar al cliente y/o partes interesadas el motivo de la no justificación de esta.</p> <p>FIN</p>	CEO	Comunicar las razones basadas en el análisis de la información recopilada
<p>CCO: Chief Commercial Officer CEO: Chief Executive Officer CTO: Chief Technology Officer CQO: Chief Quality Officer</p>			