



DIAGRAMA DE FLUJO: RECLAMO / QUEJAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	<p align="center">INICIO</p> <p>Enviar la queja o reclamo a CCO o CEO, por medio de correo electrónico en formato de quejas y/o reclamos, previamente solicitado.</p> <p align="right">RELAB-13 "Apelación , reclamos y sugerencias"</p>	Ciente y/o Partes Interesadas	Después de recibida la queja o reclamo, se dispone de 10 días hábiles para presentar el plan de acción.
2	<p>Recepcionado el reclamo y/o queja se inscribe en registro de no conformidad, para ser analizada si procede.</p> <p align="right">R - 18 "No conformidad y toma de acciones"</p>	CCO, CTO /CQO	Se investigan las causas recolectando antecedentes e información relacionada con el caso.
3	<p>¿La queja o reclamo se justifica?</p> <p>SI</p> <p>NO</p>		
4	<p>Informar a Cliente y/o Partes Interesadas el motivo de la no justificación de la misma.</p> <p align="right">Correo electrónico</p>	CCO / CEO	Comunicar las razones basadas en el análisis de la información recopilada.
5	<p>Se evalúan las causas, levantando acciones correctivas, de acuerdo a procedimiento PR - 3 Acciones correctivas y preventivas.</p>	CTO / CQO	Realizar las acciones respectivas.
6	<p>Seguimiento de las acciones a la queja y/o reclamo, y se comunica al cliente y/o partes interesadas la solución.</p> <p align="right">Correo electrónico</p> <p align="center">FIN</p>	CCO	Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en las fecha definidas.
		CCO: Chief Commercial Officer CEO: Chief Executive Officer CTO: Chief Technology Officer CQO: Chief Quality Officer	