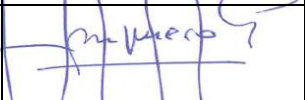
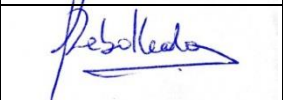
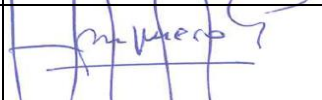
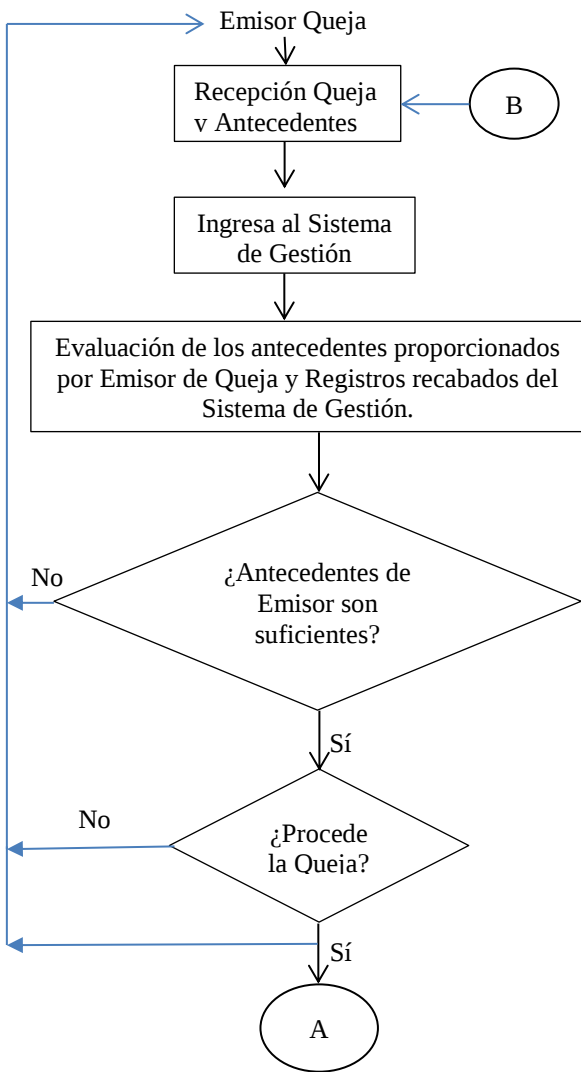
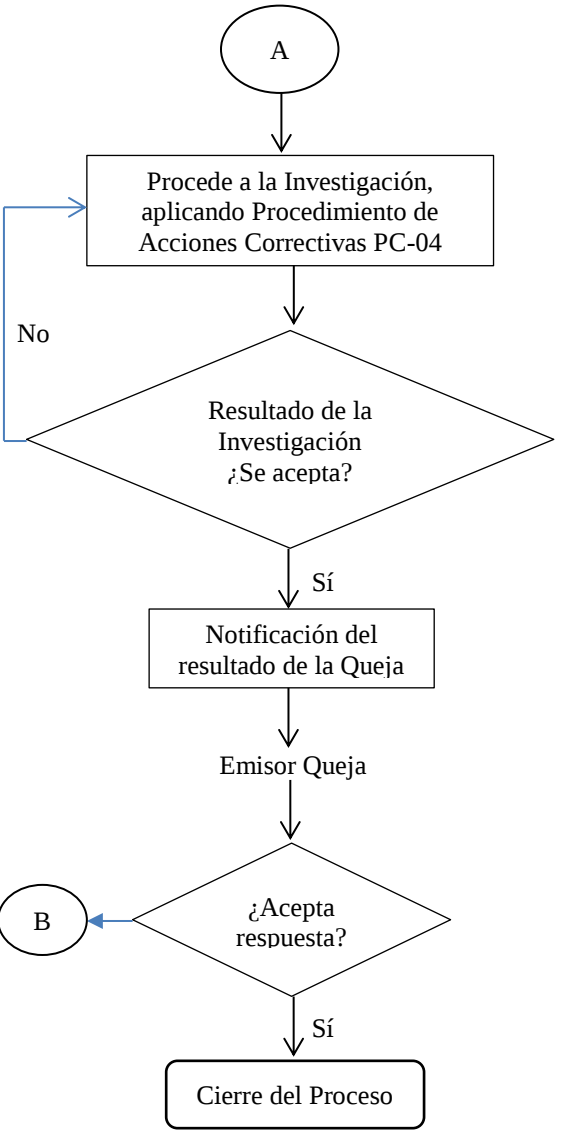


|                                                                                                             |                                                                           |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <br><b>N° Revisión: 00</b> | <b>Descripción del Proceso</b><br><b>Tratamiento de Reclamos o Quejas</b> | <b>DC-08</b><br><b>Página 1 de 2</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

|              |                                                                                   |               |                                                                                   |               |                                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elab.</b> | <b>Gerente General</b>                                                            | <b>Revisó</b> | <b>Jefe Técnico</b>                                                               | <b>Aprobó</b> | <b>Gerente General</b>                                                              |
| <b>Firma</b> |  | <b>Firma</b>  |  | <b>Firma</b>  |  |
| <b>Fecha</b> | <b>05/04/2019</b>                                                                 | <b>Fecha</b>  | <b>05/04/2019</b>                                                                 | <b>Fecha</b>  | <b>05/04/2019</b>                                                                   |

| Diagrama de Flujo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <pre> graph TD     A((A)) --&gt; B((B))     B --&gt; C[Recepción Queja v Antecedentes]     C --&gt; D[Ingresa al Sistema de Gestión]     D --&gt; E[Evaluación de los antecedentes proporcionados por Emisor de Queja y Registros recabados del Sistema de Gestión.]     E --&gt; F{¿Antecedentes de Emisor son suficientes?}     F -- No --&gt; A     F -- Sí --&gt; G{¿Procede la Queja?}     G -- No --&gt; A     G -- Sí --&gt; A </pre> | <p>Correo electrónico, teléfono o verbal.<br/>         Quién reciba la queja debe avisar y entregar los antecedentes al Encargado de la Calidad.</p> <p>Se llena los ítem 1,2 y 3 del formulario FG-08<br/>         Encargado de la Calidad comunica a Gerente General.</p> <p>Gerente General, Encargado de la Calidad y/o personal de Labocert</p> <p>Si los antecedentes no son suficientes, se solicita vía correo electrónico al Emisor de la Queja.</p> <p>Se completa el ítem 4 del formulario FG-08.<br/>         Por “sí” o por “no” se envía comunicado al Emisor de la Queja.</p> |

|                                                                                                             |                                                                           |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <br><b>N° Revisión: 00</b> | <b>Descripción del Proceso</b><br><b>Tratamiento de Reclamos o Quejas</b> | <b>DC-08</b><br><b>Página 2 de 2</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

| Diagrama de Flujo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <pre> graph TD     A((A)) --&gt; P[Procede a la Investigación, aplicando Procedimiento de Acciones Correctivas PC-04]     P --&gt; D1{Resultado de la Investigación ¿Se acepta?}     D1 -- No --&gt; P     D1 -- Sí --&gt; N[Notificación del resultado de la Queja]     N --&gt; E[Emisor Queja]     E --&gt; D2{¿Acepta respuesta?}     D2 -- No --&gt; B((B))     D2 -- Sí --&gt; C[Cierre del Proceso] </pre> | <p>Se completa el ítem 5, 6 y 7 del formulario FG-08.<br/>Se procede con el formulario PC-04 por el Tratamiento de Acciones Correctivas, hasta completar éste.</p> <p>Encargado de la Calidad comunica resultado al Gerente General y/o Jefe Técnico.<br/>La alta Gerencia determina si se acepta el resultado de la investigación.<br/><b>Nota:</b> La decisión a comunicar al reclamante debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que no hayan estado involucrado previamente en el objeto del reclamo</p> <p>Se completa el ítem 8 del formulario FG-08<br/>Encargado de la Calidad comunica el resultado, vía correo electrónico.</p> <p>Emisor de la Queja comunica vía escrita si acepta o rechaza la respuesta recibida.<br/>Se completa el ítem 9 del formulario FG-08</p> |

#### Observaciones:

- 1.- Sí los antecedentes proporcionados por el Emisor de la Queja, no son suficientes, se le solicitará que complemente a lo ya entregado.
2. Si aun así los antecedentes entregados por el Emisor de la Queja no proporcionan la suficiente información, para iniciar la investigación, se podría solicitar una visita a terreno, y en tal caso, se deberán dar las facilidades del caso.
- 3.- Todos los antecedentes que proporcione el Emisor de la Queja, se tratará en forma Imparcial y Confidencial, resguardando la procedencia.