
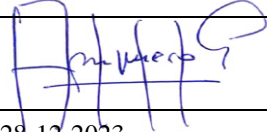

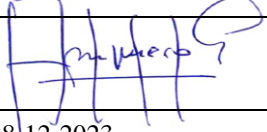
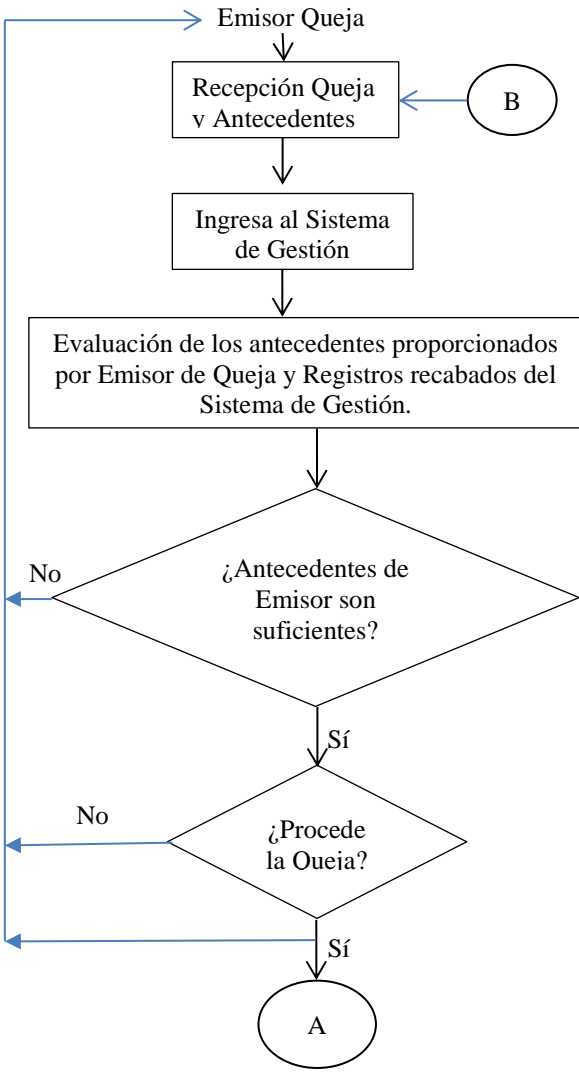
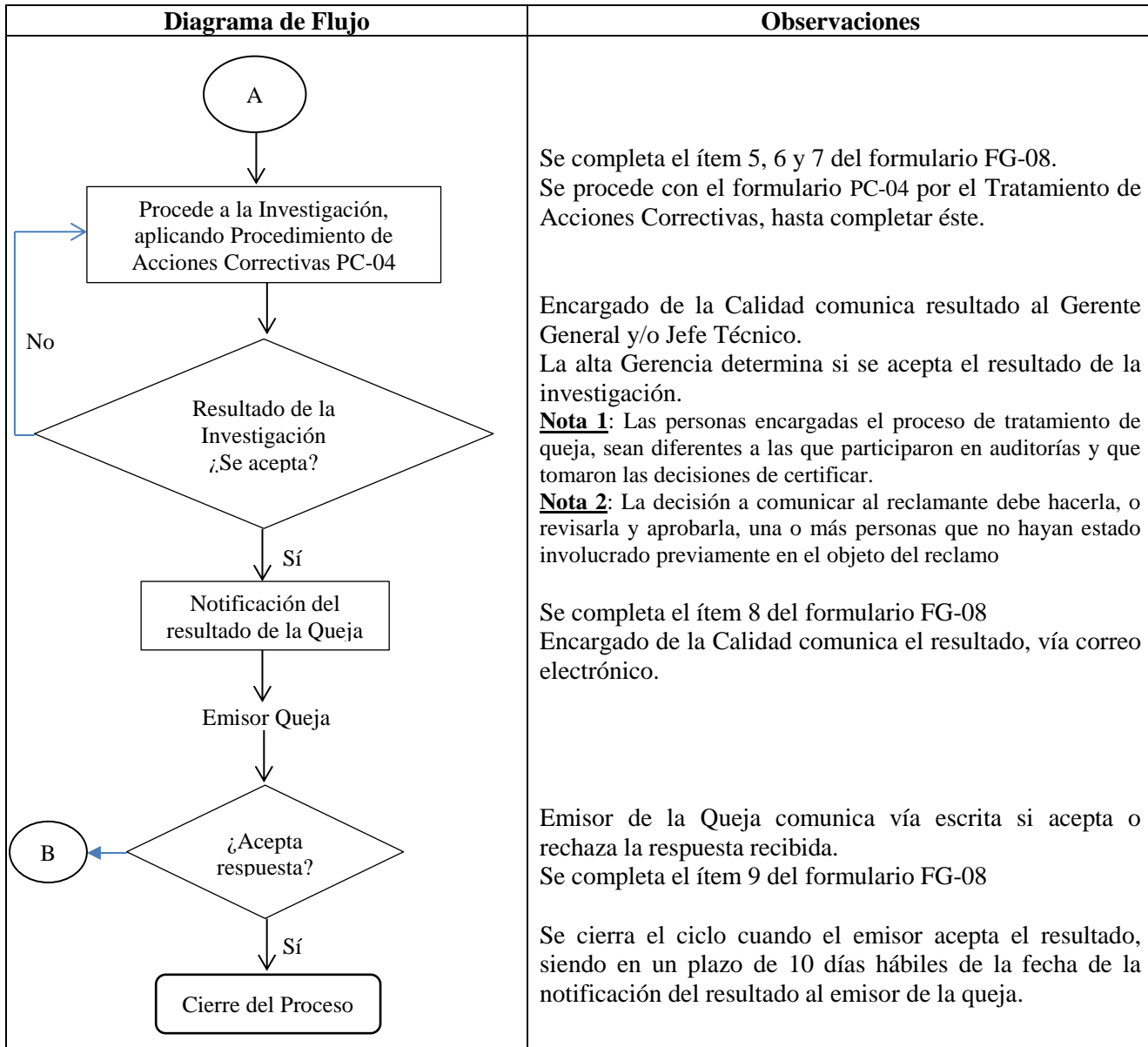


| | | |
|---|--|---------------|
|  N° Revisión: 01 | Descripción del Proceso Tratamiento de Quejas | DC-08 |
| | | Página 1 de 2 |

| | | | | | |
|-------|---|--------|---|--------|---|
| Elab. | Gerente General | Revisó | Jefe de Operaciones | Aprobó | Gerente General |
| Firma |  | Firma |  | Firma |  |
| Fecha | 28-12-2023 | Fecha | 28-12-2023 | Fecha | 28-12-2023 |

| Diagrama de Flujo | Observaciones |
|---|---|
|  <pre> graph TD Start(()) --> E[Emisor Queja] E --> R[Recepción Queja v Antecedentes] B((B)) --> R R --> S[Ingresa al Sistema de Gestión] S --> E1[Evaluación de los antecedentes proporcionados por Emisor de Queja y Registros recabados del Sistema de Gestión.] E1 --> D1{¿Antecedentes de Emisor son suficientes?} D1 -- No --> E D1 -- Sí --> D2{¿Procede la Queja?} D2 -- No --> E D2 -- Sí --> A((A)) </pre> | <p>Emisor tiene 7 días hábiles de la fecha recibido el servicio, para notificar la queja. Se acusa recibo de la queja a los 5 días hábiles de la fecha que el emisor interpuso la queja. Correo electrónico, teléfono o verbal. Quién reciba la queja debe avisar y entregar los antecedentes al Encargado de la Calidad. Se llena los ítem 1,2 y 3 del formulario FG-08 Encargado de la Calidad comunica a Gerente General.</p> <p>Dos a tres semanas o menos se dispondrá para recabar antecedentes y evaluar la información, concerniente a la queja. 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. Por “sí” o por “no” se envía comunicado al Emisor de la Queja.</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.
- 4.- La presentación, investigación y decisión relativa a las quejas, no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el emisor de la queja.