 N° Revisión: 01	Descripción del Proceso Tratamiento de Apelaciones	DC-09
		Página 1 de 2

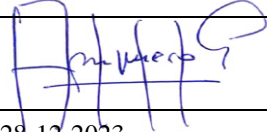

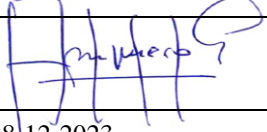
Elab.	Gerente General	Revisó	Jefe de Operaciones	Aprobó	Gerente General
Firma		Firma		Firma	
Fecha	28-12-2023	Fecha	28-12-2023	Fecha	28-12-2023

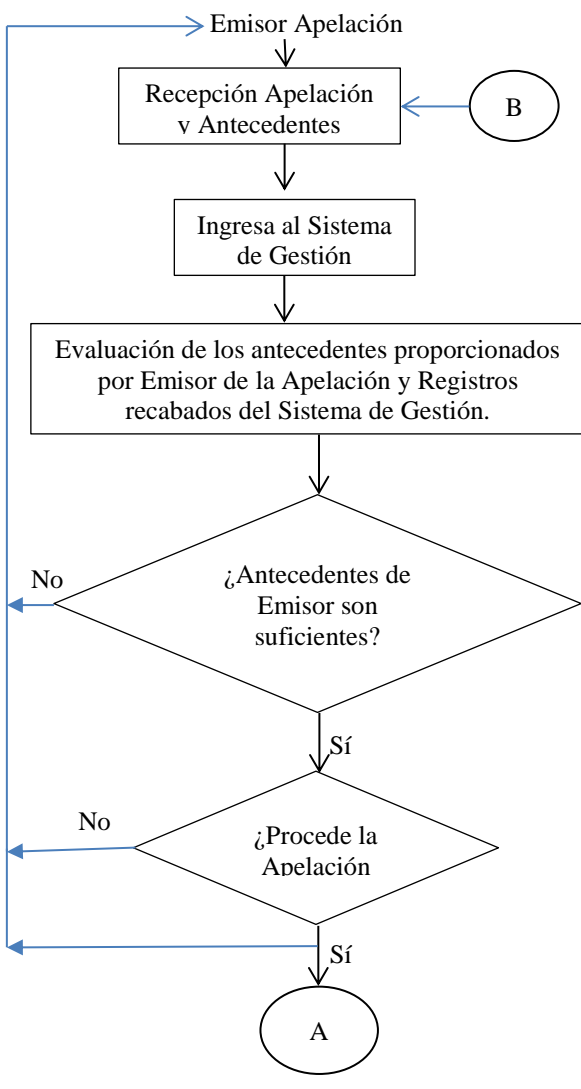
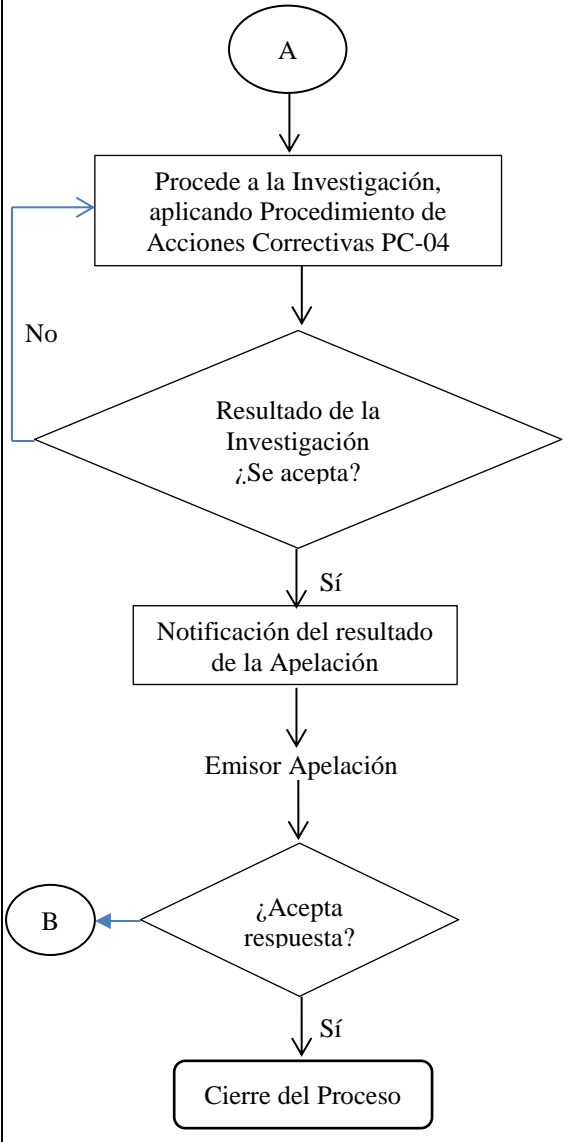
Diagrama de Flujo	Observaciones
 <pre> graph TD Start(()) --> Emisor[Emisor Apelación] Emisor --> B((B)) B --> Reception[Recepción Apelación v Antecedentes] Reception --> System[Ingresa al Sistema de Gestión] System --> Eval[Evaluación de los antecedentes proporcionados por Emisor de la Apelación y Registros recabados del Sistema de Gestión.] Eval --> Dec1{¿Antecedentes de Emisor son suficientes?} Dec1 -- No --> Reception Dec1 -- Sí --> Dec2{¿Procede la Apelación?} Dec2 -- No --> Reception Dec2 -- Sí --> A((A)) </pre>	<p>Emisor tiene 7 días hábiles de la fecha recibido el servicio, para notificar la apelación. Se acusa recibo de la queja a los 5 días hábiles de la fecha que el emisor interpuso la apelación. Correo electrónico, teléfono o verbal. Quién reciba la apelación 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 apelación. 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 Apelación.</p> <p>Se completa el ítem 4 del formulario FG-08. Por “sí” o por “no” se envía comunicado al Emisor de la Apelación.</p>

Diagrama de Flujo	Observaciones
 <pre> graph TD A((A)) --> B[Procede a la Investigación, aplicando Procedimiento de Acciones Correctivas PC-04] B --> C{Resultado de la Investigación ¿Se acepta?} C -- No --> B C -- Sí --> D[Notificación del resultado de la Apelación] D --> E[Emisor Apelación] E --> F{¿Acepta respuesta?} F -- No --> C F -- Sí --> G[Cierre del Proceso] B2((B)) --> F </pre>	<p>Se completa el ítem 5, 6 y 7 del formulario FG-08. 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. La alta Gerencia determina si se acepta el resultado de la investigación. Nota 1: Las personas encargadas el proceso de tratamiento de apelaciones, sean diferentes a las que participaron en auditorías y que tomaron las decisiones de certificar. Nota 2: La decisión a comunicar al apelante debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que no hayan estado involucrado previamente en el objeto de la apelación</p> <p>Se completa el ítem 8 del formulario FG-08 Encargado de la Calidad comunica el resultado, vía correo electrónico.</p> <p>Emisor de la Apelación comunica vía escrita si acepta o rechaza la respuesta recibida. Se completa el ítem 9 del formulario FG-08</p> <p>Se cierra el ciclo cuando el emisor acepta el resultado, siendo en un plazo de 10 días hábiles de la fecha de la notificación del resultado al emisor de la apelación.</p>

Observaciones:

- 1.- Sí los antecedentes proporcionados por el Emisor de la Apelación, no son suficientes, se le solicitará que complemente a lo ya entregado.
2. Si aun así los antecedentes entregados por el Emisor de la Apelación 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 Apelación, se tratará en forma Imparcial y Confidencial, resguardando la procedencia.
- 4.- La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones, no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.