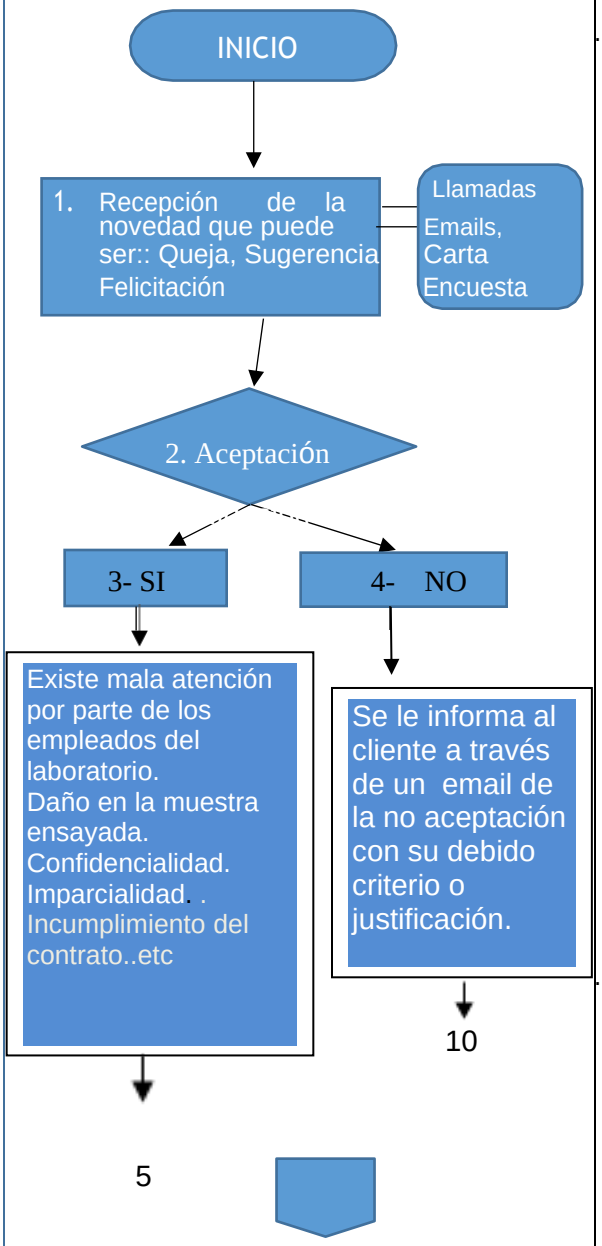
SQUALITY MEXICO	**DIAGRAMA DE FLUJO** RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES	**Página: 1 de 3**

Inicio / fin	Actividad	Decisión	Documento	Procesamiento en internet o físico	Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	1. Las novedades que se presenten (quejas ,sugerencias o Felicitaciones), pueden ser recibidas por cualquier miembro de la organización, y se pueden dar a través de una llamada telefónica, un email , encuesta, o de manera personal. El director de calidad, director técnico o Director General dejan el registro correspondiente en el F49 REGISTRO DE VISITAS, LLAMADAS Y EMAILS. El origen de la novedad puede ser por: • Mala atención por parte de empleados del OEC • Daño en algún ítem de ensayo. • Violación de la política de Confidencialidad o Imparcialidad • Incumplimiento del contrato. • Sugerencias, felicitaciones • Entre otras 3. Aceptación: Se revisa lo descrito y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación , no conformidad , mejora , merito de sugerencia o felicitación 4. Se le informa al cliente a través de email, la no aceptación de la novedad con soportes y/o evidencias técnicas si es necesario.	Recepción cualquier miembro del laboratorio y tratamiento los Directores del laboratorio	F26 QUEJAS , SUGERENCIAS Y FELICITACIONES F49 REGISTRO DE VISITAS, LLAMADAS Y EMAILS.

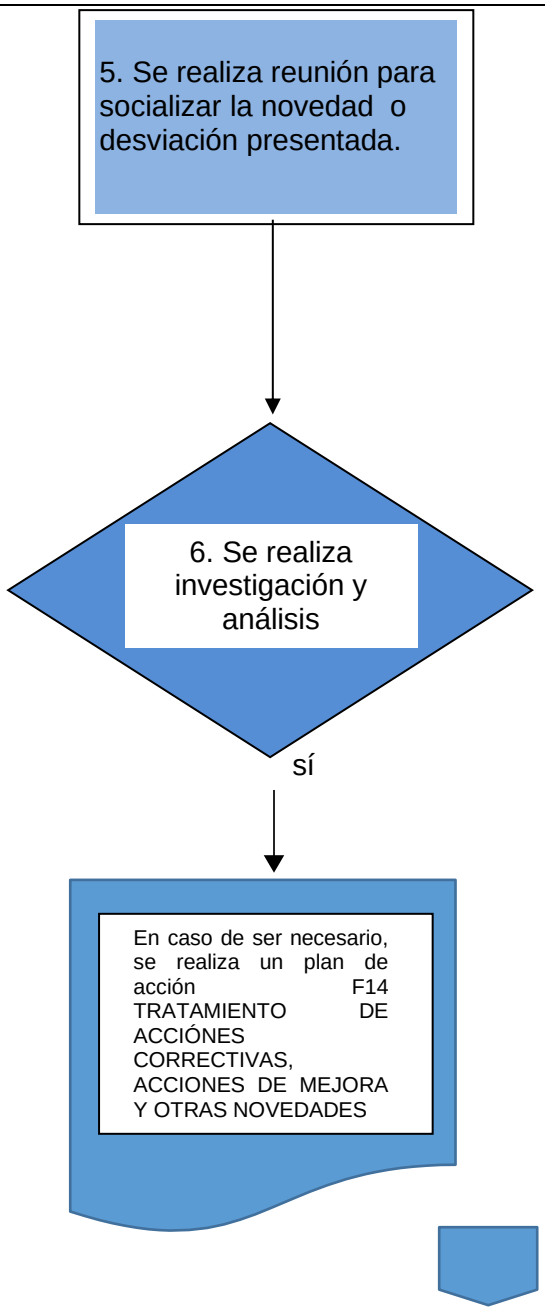
	5. Si es aceptada la novedad y teniendo en cuenta la desviación presentada se revisa frente al incumplimiento del S.G o la normatividad técnica de acuerdo al alcance de SQUALITY. Se realiza investigación y análisis. La investigación y análisis deben: Actuar con ética profesional Recopilar evidencias relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones fundamentadas. Salvaguardar la confidencialidad de cada uno de los documentos e información generada durante el proceso Actuar con objetividad Ser imparciales y estar libre de influencias que puedan afectar su efectividad. Este paso se realiza por parte de personal no involucrado en la novedad. .	Director de Calidad O persona designada	F14 TRATAMIENTO DE ACCIÓNES CORRECTIVAS, ACCIONES DE MEJORA Y OTRAS NOVEDADES

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	Los resultados del tratamiento de la novedad, siempre que sea posible, serán enviados a la parte interesada a través de un email o circular, Una vez verificado el cumplimiento de todas las acciones se registra en formato F26 QUEJAS ,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Los resultados del tratamiento de la novedad serán enviados a la parte interesada a través de un email o circular. En caso de tratarse de una queja que el cliente no este conforme a la respuesta o tratamiento que le dio el laboratorio, podrá recurrir al Recurso de Queja ante la autoridad normalizadora	Director de Calidad O persona designada. CLIENTE	F14 TRATAMIENTO DE ACCIÓNES CORRECTIVAS, ACCIONES DE MEJORA Y OTRAS NOVEDADES F26 QUEJAS ,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES