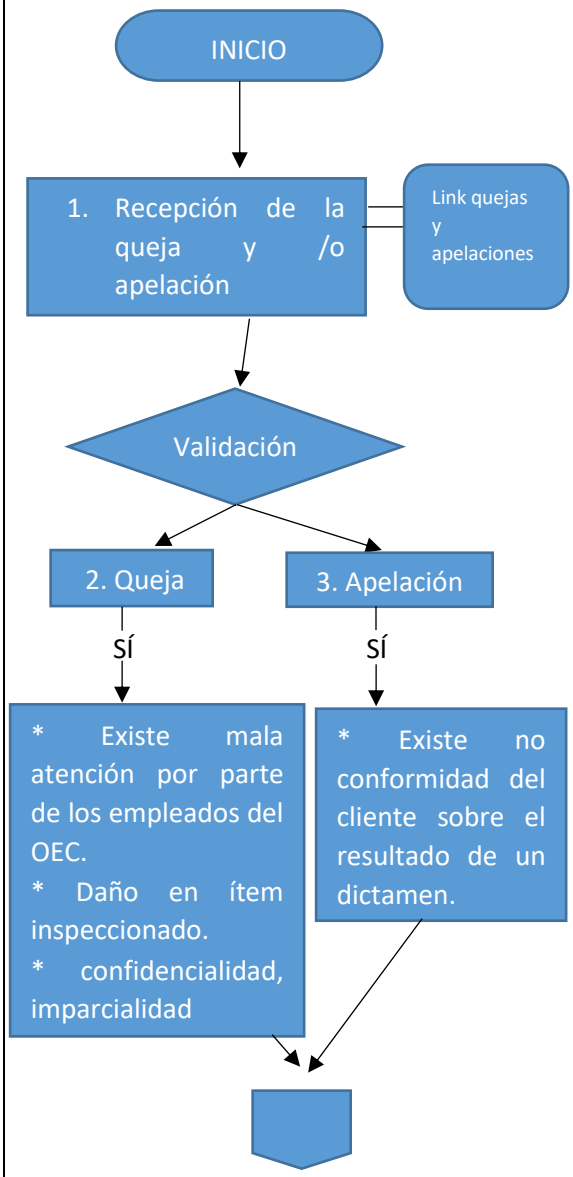
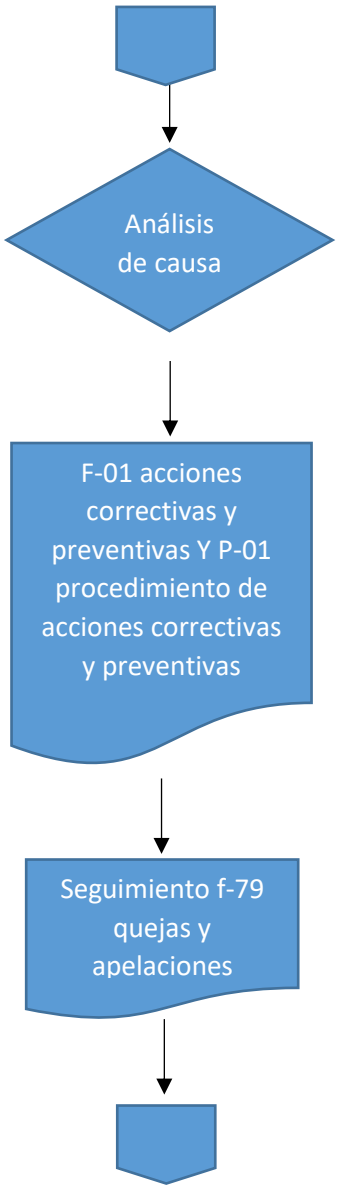
CR SAS	**DIAGRAMA DE FLUJO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES**	**Página: 1 de 3**

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

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	1. Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, e-mail, teléfono o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente su documentación escrita s e debe diligenciar el formato F-77 y se ingresa al sistema. 2. La validación de una queja se realiza de la siguiente forma: • Mala atención por parte de empleados del OEC • Daño en algún ítem inspeccionado (instalaciones del cliente) • Confidencialidad, imparcialidad 3. EN LA APELACIÓN: Se revisa el dictamen y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o no conformidad. Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a la normatividad técnica	Director Técnico, Director Administrativo o Director General del OEC que reciba la queja y entregado a la Dirección General, que le asigna un número y lo incorpora en el Formato F-79.	FORMATO RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES F-77. F-01 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-01 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS F-79 FORMATO SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



En caso de presentarse una apelación sobre la inspección visual, la Dirección General autorizará al Director Técnico para que realice una inspección en compañía del cliente.

El Director Técnico debe realizar la comparación de los resultados de forma individual.

Todo el proceso de apelación debe documentarse en el formato recepción de quejas y apelaciones F-77.

Toda apelación que sea aceptada por el OEC deberá tener un análisis de causa y se registrará en el formato F-01, además se dejarán las acciones en el formato recepción de quejas y apelaciones F-77. El análisis de causas y el establecimiento del plan de acción conforme al procedimiento acciones correctivas y preventivas P-01 y no podrá superar los cinco (5) días hábiles. Su seguimiento se realiza en el formato seguimiento a quejas y apelaciones F-79 hasta su cierre.

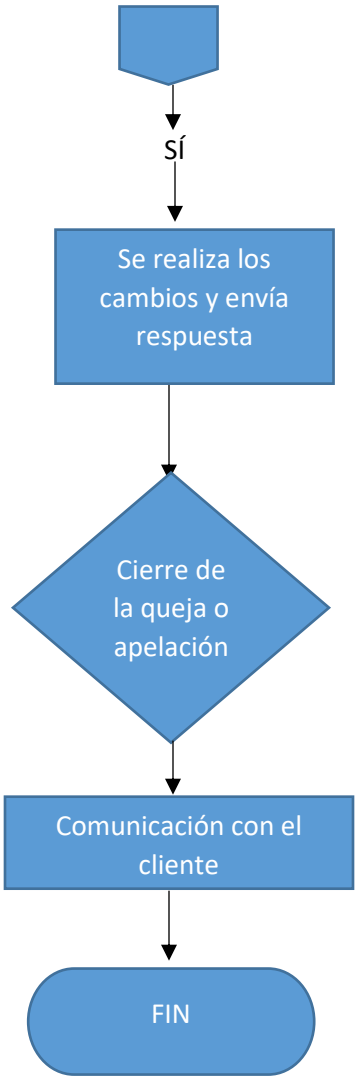



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA