



Quejas y apelaciones de cliente externo o interno

PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

INVESTIGACIÓN

CIERRE QUEJA O APELACIÓN

El proceso inicia;

Formulario disponible: REG-SGC-12
www.loq.cl

Se envía por:
E-mail
loq@udec.cl

La queja o apelación puede ser vía telefónica

Recepción del formulario secretaría LOQ

El Encargado del SGC encausa el proceso

La Gerencia de Calidad verifica y valida la queja o apelación

Envío de respuesta al cliente dentro de 5 días hábiles

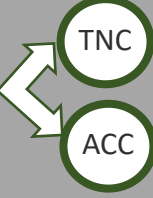
Sí procede; se asigna responsable para la investigación y se envía respuesta al cliente

Tomar acciones dentro de 20 días hábiles

No procede; se envía respuesta al cliente

Enviar respuesta al cliente

Seguimiento de las acciones tomadas



TNC: Trabajo No Conforme

ACC: Acciones correctivas

DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES