FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Laboratorio de Café BOLCOMER

INICIO

1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA

El laboratorio recibe la queja a través de los mecanismos establecidos.

2 REGISTRO Y ACUSE DE RECIBO

El laboratorio registra la queja, asigna un código y acusa recibo cuando sea posible, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

3 VALIDACIÓN

El laboratorio verifica si la queja corresponde a actividades bajo su responsabilidad y si cuenta con fundamento suficiente.

¿LA QUEJA ES VÁLIDA?

NO → **QUEJA NO VÁLIDA**

Comunicar al reclamante que la queja ha sido declarada "No válida" y finalizar el proceso.

FIN

SÍ

4 INVESTIGACIÓN

El laboratorio investiga la queja y recopila la información y evidencias necesarias.

5 DECISIÓN SOBRE LAS ACCIONES A IMPLEMENTAR

El laboratorio determina las acciones necesarias con base en los resultados de la investigación. Las acciones podrán incluir Trabajo No Conforme (TNC), Gestión de Acciones Correctivas (AC) u otras acciones definidas por el laboratorio.

6 IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

El laboratorio implementa las acciones definidas para atender la situación.

7 SEGUIMIENTO

El laboratorio verifica la implementación de las acciones adoptadas.

8 COMUNICACIÓN Y CIERRE

El laboratorio comunica el resultado del tratamiento de la queja y procede con el cierre y archivo de los registros correspondientes.

FIN

Nota:

Dependiendo de la naturaleza de la queja, las acciones implementadas podrán incluir la aplicación del procedimiento de Trabajo No Conforme y/o Gestión de Acciones Correctivas, según corresponda.