DIAGRAMA DE FLUJO

TRATAMIENTO DE PQS

Laboratorio de Metrología Detecto de Colombia LTDA

INICIO

CANALES PARA RECIBIR EL PQS
pqs@detectodecolombia.com • web: www.detectodecolombia.com.co • direccion.calidad@detectodecolombia.com • cali@detectodecolombia.com • (602) 405 2889

ACUSE DE RECIBIDO AL CLIENTE

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

RUTA 1 · QUEJA

QUEJA

REGISTRO DE QUEJA

VALIDACIÓN

¿PROCEDENTE?

SÍ

Se informa al cliente sobre las acciones inmediatas y tratamiento adicional de la queja

EJECUCIÓN ACCIONES INMEDIATAS

INVESTIGACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ADICIONALES DERIVADAS
Máximo 15 días calendario para dar respuesta

RESULTADOS FINALES
SE COMPARTEN CON EL CLIENTE

¿CLIENTE ACEPTA LA EXPLICACIÓN?

SÍ

EVALUACIÓN GRADO DE SATISFACCIÓN

CIERRE DEL PQS

NO

EXPLICACIÓN AL CLIENTE

NO

ESTRATEGIA PARA LLEGAR A UN ACUERDO

RUTA 2 · PETICIÓN O SUGERENCIA

PETICIÓN O SUGERENCIA

ENVÍO AL ÁREA RESPONSABLE

RESPUESTA AL CLIENTE

FIN