

ADL Diagnostic Chile SpA, tiene a disposición de las partes interesadas y/o quién lo solicite un “*Proceso de Tratamiento de Quejas y Apelaciones*”, el que describe las etapas a través de un digrama de flujo, el cual también puede ser solicitado al personal de **ésta Área**.



Recepción

- La queja o apelación puede ser ingresada a través del Jefe Comercial al correo: mfernandez@adldiagnostic.cl o telefónicamente al número: **+56 65 2250292**, quien la derivará al Área de Gestión de Calidad para su ingreso.

Ingreso

- Una vez recepcionada, la queja o apelación se registra para proceder a su evaluación.

Evaluación

- En esta etapa se evalúa el motivo que la origina y se define si es procedente o no.
- Si procede, se da inicio a su tratamiento, de lo contrario, se comunica formalmente al emisor de la Queja o Apelación.

Tratamiento

- En esta etapa la queja o apelación da lugar a una no conformidad y se procede a analizar las causas y se gestionan las acciones inmediatas y acciones correctivas o preventivas correspondientes.

Respuesta

- Se envía la respuesta formal, informando el resultado del tratamiento.

Cierre

- Cuando todas las acciones han sido implementadas satisfactoriamente, se notifica formalmente el cierre del proceso a la parte interesada.