Descripción del **proceso** de tratamiento de **quejas**

Recepción

La queja es recibida en los siguientes correos:

servicioalcliente@labwr.com
calidad@labwr.com

Laboratorios WR confirma el recibido de la solicitud a la parte interesada

Laboratorios WR analiza la información y situación presentada y evalúa si es procedente o no

¿ES PROCEDENTE?
Tiene relación con los servicios de calibración y/o ensayos.

QUEJA PROCEDENTE

Se informa por correo a la parte interesada sobre la recepción de la queja, tratamiento y tiempos de respuesta

QUEJA NO PROCEDENTE

Se manifiesta por correo a la parte interesada, las razones por las cuales no se considera procedente

Laboratorios WR, investiga y da tratamiento a la queja

Laboratorios WR envia respuesta final a la parte interesada

Laboratorios WR hace seguimiento y evalúa conformidad de la respuesta

¿La parte interesada presenta conformidad?

No

Sí

Cierre