

PR-005 QUEJAS Y RECLAMOS

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

CLIENTE

INICIO

1. Realiza una
queja o
reclamo

**Asistente de Atención al
Cliente/ Personal de
Laboratorio**

2. Recibe la
queja o
reclamo

3. Registra la
queja o reclamo.
FR-022

4. Deriva la queja
o reclamo al
Responsable de
Calidad o
Responsable
destinado

Responsable de Calidad

5. Recibe la
queja o
reclamo

6. Se da acuse
de recibo al
cliente

7. Identifica la
queja o
reclamo

8. Se registra la
queja o reclamo.
FR-036

9. Se analiza, se
valida e investiga la
queja o reclamo

¿La queja o
reclamo es
fundada?

10. Se adjunta toda
la evidencia al
reclamo

11. Se envía un
correo al cliente
notificando la
resolución de la
misma

12. Toma de
decisión de
queja o
reclamo

13. Toma
acciones para
la resolución
apropiada

14. Otorgamiento e
informe de
seguimiento

15. Notificación
al cliente

FIN