



### **TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

1. Para la revisión de una queja, el personal de atención al cliente, Director General o Director de Calidad recibirá la información de forma escrita o verbalmente.
2. Las quejas recibidas deben ser direccionadas a la Dirección de calidad, quién revisa si la queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y de esta forma determina si la queja o reclamo es o no justificada.
3. Si se determina que la queja no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones, para dar respuesta al cliente.
4. Si la queja es justificada se registra en el formato R-MEJ-003 "Atención de quejas".
5. Toda queja debe incluir fecha, un consecutivo, el nombre o entidad de quien coloca la queja o reclamo, responsable de quien recibe la queja o reclamo, proceso al que corresponde, descripción de la queja o reclamo, y nombre de la persona que investiga la queja, fecha de la investigación de la queja, acción tomada, firma del responsable del cierre y fecha de cierre.
6. El Director de Calidad solicita al personal involucrado toda la información pertinente acerca de la queja presentada y/o designa a la persona responsable de investigar la queja, que debe ser personal no involucrado en la actividad que origino la queja.
7. El Director de Calidad de acuerdo a los resultados de la investigación realizada, determinan las acciones que se deben tomar para resolver la queja.
8. Siempre que sea posible, se da acuso de recibido de la queja mediante correo electrónico, y a solicitud de quien presenta la queja se mantiene disponible la información de progreso de la investigación de la misma.
9. Si la acción tomada conlleva una acción correctiva se debe diligenciar el formato R-MEJ-005 "Reporte no conformidad, correcciones y acciones correctivas"
10. Toda queja se debe contestar por escrito en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día en que se recibe la queja.
11. En la comunicación enviada al cliente dando respuesta a la queja se debe aclarar que se da por entendido que se considera resuelta (cuando aplique).

Tomado del PO-MEJ-005 "Procedimiento para la atención de quejas"