DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

ENTRADAS

Partes interesadas presentan su queja

Se comunica por:

- Correo electrónico
- Llamada telefónica
- Mensaje de texto
- Página Web
- Personalmente

TRATAMIENTO

RECEPCIÓN: El JCC/GP recibe la queja

REGISTRO: El JCC documenta la queja en el formato FP.LAQ.LAB.011-023

EVALUACIÓN: Personal del Laboratorio ajena a las actividades que originó la queja, evalúa si es procedente o no la queja

No → Se comunica por un oficio o vía electrónica al cliente

Se levanta una acción correctiva (Procedimiento PR.LAQ.LAB.012) con las áreas involucradas → Se debe informar al cliente el progreso y el cierre de la misma

Fin del procedimiento de quejas

SALIDAS

El Laboratorio acusa de recibido la queja