



**Formato para atención de quejas
CALIBRACIONES E INSTRUMENTOS**

Identificación:
FOR-037

Revisión: 1

Inicio de vigencia:
2020/05/15

PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS

Objetivo del proceso: Atender las quejas de clientes u otras partes.

Responsable del proceso: Gerente de Calidad

Recursos necesarios: [FOR-037](#)

Entrada: Queja del cliente

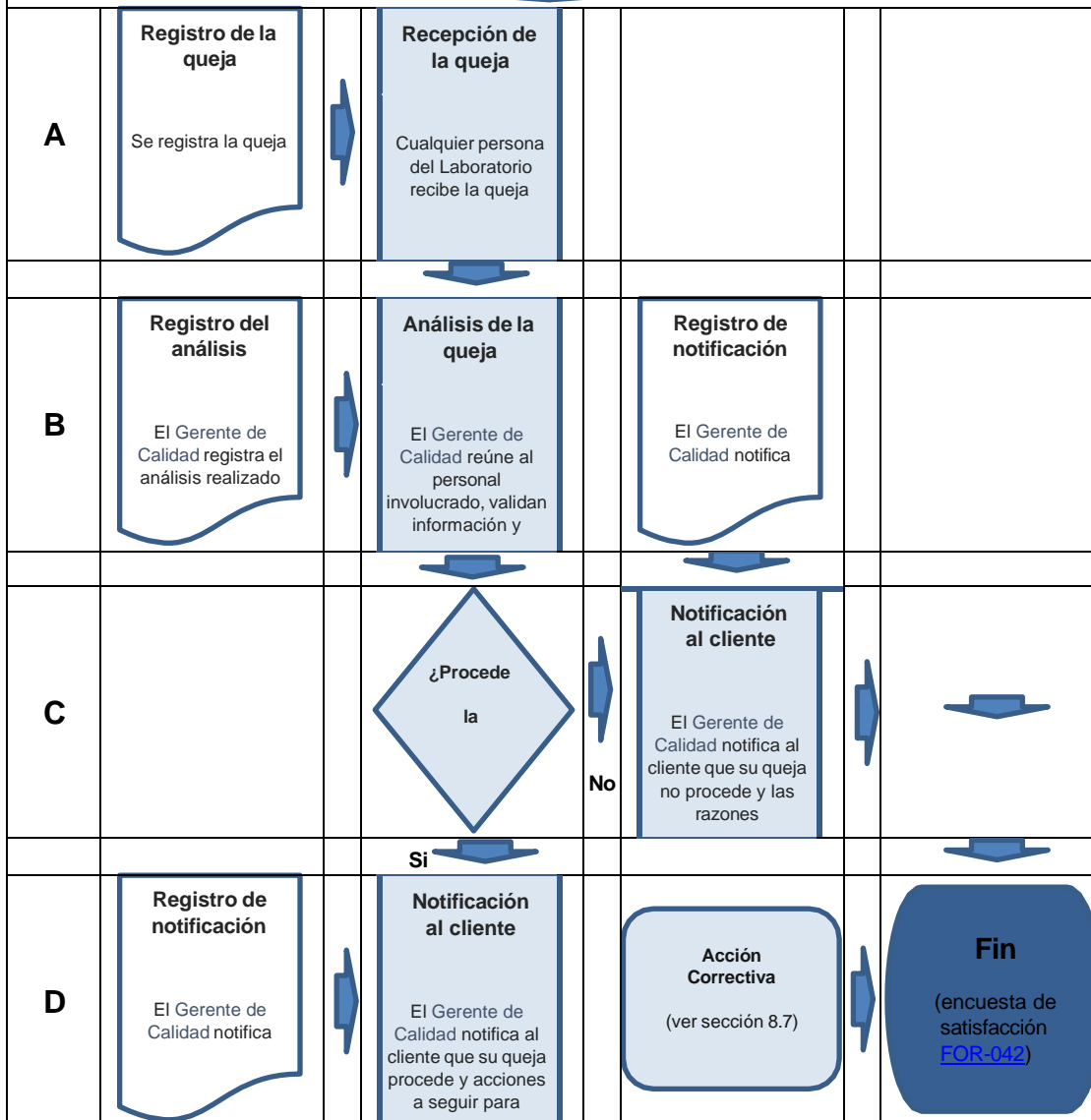
Indicador: Encuesta al cliente por correo o teléfono


Riesgo: Perder el cliente por el servicio deficiente ofrecido

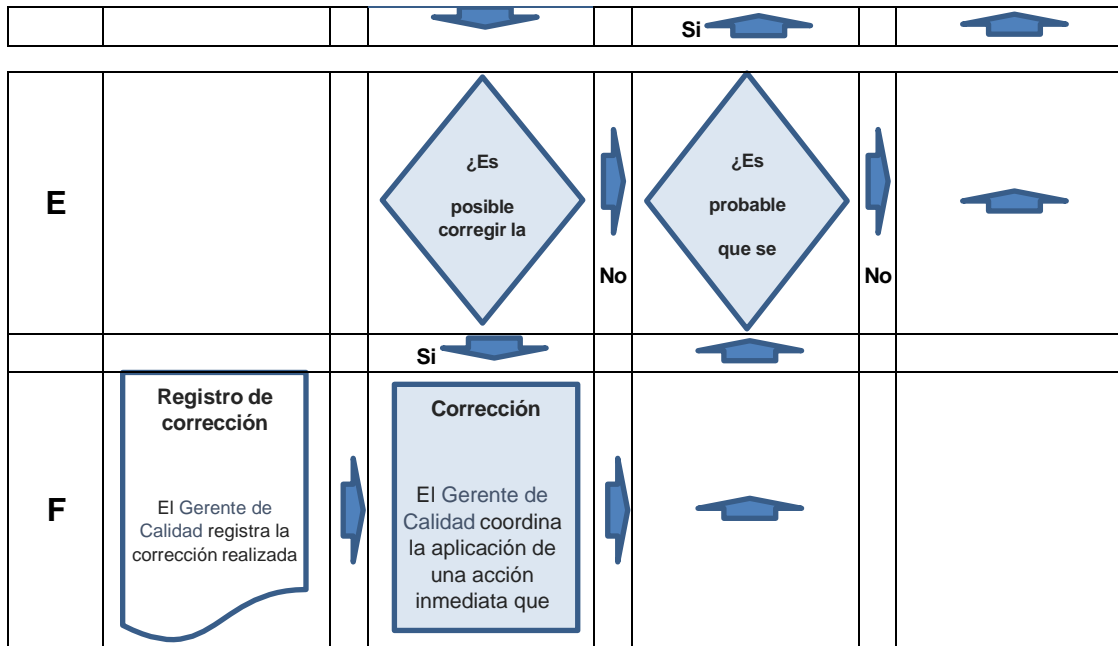
Atención: Máximo 24 horas hábiles (para iniciar atención, no para solucionar)

Salida: Satisfacción del cliente

Queja del Cliente



	Formato para atención de quejas CALIBRACIONES E INSTRUMENTOS	Identificación: FOR-037
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2020/05/15




PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS

Cuando el cliente, realiza una queja:

- En primera estancia se registra la queja
- En recepción de laboratorio se recibe la queja
- El Gerente de Calidad analiza la queja recibida
- Reúnen al personal involucrado y validan información
- Llegan a un acuerdo si procede la queja o no

En caso que la queja si proceda.

- El Gerente de Calidad notifica al cliente que su queja procede y acciones a seguir para resolver su queja.

	Formato para atención de quejas CALIBRACIONES E INSTRUMENTOS	Identificación: FOR-037
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2020/05/15

° Si es posible corregirla el Gerente de Calidad coordina la aplicación de una acción inmediata para su corrección.

° El proceso siguiente es corregir la falla y realizar un registro de corrección en FOR-037

° Se realiza una acción correctiva para evitar que vuelva a ocurrir.

En caso de la queja no proceda

° El Gerente de Calidad notifica al cliente que su queja no pudo ser procesada y sus razones.

° Se explica que será una acción que no volverá a pasar

° Llega a su fin una vez enviado el FOR-042 (Encuesta de satisfacción)