# PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS

**Oueia del Cliente**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **A** | **Registro de la queja**<br>Se registra la queja<br>FOR-037 | | **Recepción de la queja**<br>Cualquier persona del Laboratorio recibe la queja | | | | |
| **B** | **Registro del análisis**<br>El Gerente de Calidad registra el análisis realizado<br>FOR-037 | | **Análisis de la queja**<br>El Gerente de Calidad reúne al personal involucrado, validan información y analizan si la queja es procedente | | **Registro de notificación**<br>El Gerente de Calidad notifica | | |
| **C** | | | **¿Procede la queja?** | **No** | **Notificación al cliente**<br>El Gerente de Calidad notifica al cliente que su queja no procede y las razones | | |
| | | | **Si** | | | | |
| **D** | **Registro de notificación**<br>El Gerente de Calidad notifica | | **Notificación al cliente**<br>El Gerente de Calidad notifica al cliente que su queja procede y acciones a seguir para atenderla | | **Acción Correctiva** | | **Fin**<br>(encuesta de satisfacción<br>FOR-042) |
| | | | | | **Si** | | |
| **E** | | | **¿Es posible corregir la falla?** | **No** | **¿Es probable que se repita la falla?** | **No** | |
| | | | **Si** | | | | |
| **F** | **Registro de corrección**<br>El Gerente de Calidad registra la corrección realizada<br>FOR-037 | | **Corrección**<br>El Gerente de Calidad coordina la aplicación de una acción inmediata que corrija la falla | | | | |