

# PROCESO DE QUEJAS

Gestión, tratamiento y seguimiento · Basado en GTC-ISO 10002:2018

## FLUJO DEL PROCESO



## DATOS REQUERIDOS EN RECEPCIÓN

**DATOS DEL REGISTRO**

- Consecutivo único
- Fecha (dd/mm/aa)
- Hora de comunicación
- Nombre de quien recibe

**DATOS DEL CLIENTE**

- Nombre completo
- Dirección / Ciudad
- Fecha de ocurrencia
- Acción inmediata tomada
- Móvil / E-mail
- Descripción de la queja
- Solución solicitada
- Datos de apoyo pertinentes

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN INICIAL

**I RESOLUCIÓN INMEDIATA**

Quejas que se resuelven inmediatamente sin intervención de otras dependencias.

**Líder Administrativo**    **Respuesta: Inmediata**

**II COMITÉ INTERNO**

Requiere comité con Gerencia, área administrativa, Dirección del Lab. y SGC. No participan los involucrados en el origen.

**Líder Administrativo**    **Máx. 1 día hábil**

**III TERCERA PARTE**

Cuando se agotaron instancias internas. Se presenta por escrito ante entidad competente de tercera parte mediadora.

**Líder Administrativo**    **Entidad de control**

## RESPUESTAS Y RESPONSABLES

EVALUACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>REGISTRO</b>	Registro completo de la inquietud en formato de quejas	Vendedor	Inmediata
<b>CRITERIO I</b>	Comunicación al cliente de forma verbal, escrita, e-mail o telefónica. Se registra fecha de respuesta y se cierra el proceso.	Líder Administrativo	Inmediata
<b>CRITERIO II</b>	Reunión de comité; análisis de la queja; respuesta al área comercial quien comunica al reclamante. Constancia en formato registro de quejas.	Líder Administrativo	Inmediata (máx. 1 día)
<b>CRITERIO III</b>	Presentación escrita ante entidad competente de tercera parte que medie en la solución, una vez agotadas instancias internas.	Líder Administrativo	Según entidad

## ACCIONES SEGÚN NIVEL DE RIESGO (INCUMPLIMIENTO DE OBJETIVO)

**BAJO**

**Informe a dirección**

El laboratorio genera informe para revisión por la dirección. Se documenta el análisis del incumplimiento.

**MODERADO**

**Seguimiento continuo**

Seguimiento continuo al tratamiento de las quejas y aplicación del procedimiento de gestión del riesgo y oportunidades.

**ALTO**

**Acciones correctivas**

Implementar acciones correctivas y de mejora. Aplicar procedimiento de gestión del riesgo y oportunidades. Identificar causa raíz.

## CONFIDENCIALIDAD

**Protección de la información**

En EMSI Technologies es de vital importancia garantizar la confidencialidad de la información. Las quejas se gestionan de acuerdo con las necesidades e intereses del cliente y la información **no es divulgada sin el consentimiento expreso** del reclamante.