

**PROCEDIMIENTO**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INICIO 01 02 03 04 05 A	Recepcionar la queja vía telefónica, correo electrónico y/o personalmente y registrarla en el formato Recepción y tramite de quejas y asignarle un código único de identificación (Consecutivo N.º de Queja). El registro de la queja debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de esta. Notificar al cliente la recepción de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles. Realizar la investigación respectiva, analizando todas las variables que pueden verse implicadas en la queja reportada por el cliente. Establecer respuesta formal al cliente a través de correo electrónico o medio físico (carta). Si de acuerdo con la investigación realizada, la queja no puede resolverse inmediatamente, debe establecerse las acciones necesarias para alcanzar una solución eficaz tan pronto como sea posible o establecer acciones correctivas siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento. Comunicar al cliente la respuesta, informando la acción tomada o el plan de acción o acción correctiva a ejecutar.	Coordinador Administrativo y Director General CA-R-020 Recepción de quejas y reclamos Director General Correo electrónico Director General Personal Laboratorio. Personal externo CA-PR-007 Atención de solicitudes y quejas Director General Director General

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que el Departamento de calidad lo identifique como **COPIA CONTROLADA**.

