



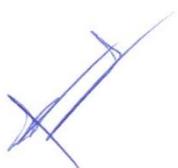
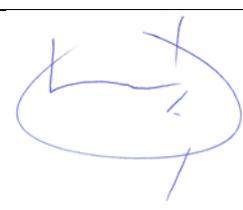
PROCEDIMIENTO

RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

Identificación: PRO-CCA-01
Versión: 0
Fecha de creación: 7/Julio/2017
Fecha actualización 7/Julio/2017

PRO-CCA-01 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

Laboratorio de Análisis Clínicos FCQ.UACH

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	M.C. Flor Isela Torres Rojo	M.A. Carmen Alicia Murillo Nevárez	M.A. Oscar René Valdez Domínguez
Puesto	Coordinador de Calidad	Coordinador Técnico	Director del Laboratorio
Fecha	7 Julio 2017	7 Julio 2017	7 Julio 2017
Firma			

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN	Identificación: PRO-CCA-01
		Versión: 0
		Fecha de creación: 7/Julio/2017
		Fecha actualización: 7/Julio/2017

Contenido

1. Objetivo	3
2. Responsabilidad	3
3. Alcance	3
4. Documentos relacionados.....	3
5. Definiciones	3
6. Desarrollo	4
7. Anexos	4
9. Historial de revisiones	5

	<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN</h2>	Identificación: PRO-CCA-01
		Versión: 0
		Fecha de creación: 7/Julio/2017
		Fecha actualización: 7/Julio/2017

1. Objetivo

Describir los lineamientos para el seguimiento y resolución de quejas u otras retroalimentaciones que se reciban y poder tomar las acciones correctivas y preventivas convenientes, mejorando la calidad de nuestro servicio.

2. Responsabilidad

Es responsabilidad del coordinador de calidad y del director del laboratorio dar cumplimiento a este procedimiento.

3. Alcance

Se aplica a todo el servicio que ofrece el laboratorio a sus usuarios

4. Documentos relacionados

Manual de calidad sección 4.8
 PRO-CCA-02 "Procedimiento de No conformidades"

5. Definiciones

No conformidad: Incumplimiento a un requisito.

	<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN</h2>	Identificación: PRO-CCA-01
		Versión: 0
		Fecha de creación: 7/Julio/2017
		Fecha actualización 7/Julio/2017

6. Desarrollo

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTROS O REFERENCIAS
	1. INGRESO DE QUEJAS	
Director de laboratorio y/o Coordinador de calidad	1.1 Recibe las quejas de los usuarios por los siguientes medios: escrita, verbales, telefónicas, por fax o vía e-mail,	FOR-CCA-09
	2. REGISTRO	
Coordinador de calidad	2.1 Se registra en el formato cada vez que se reciba una queja por cualquier medio.	FOR-CCA-08
	3. EVALUACIÓN	
Director de laboratorio y/o Coordinador de calidad	3.1 Se efectúa una evaluación de los motivos de los reclamos u retroalimentación recibida, se analizan todos los datos disponibles relacionados con el mismo.	
	3.2 Los reclamos que se consideren procedentes se tratan como una No conformidad.	
	4. TRATAMIENTO	
	4.1 Se levanta una no conformidad a él/las áreas involucradas, o a la persona involucrada y se le da tratamiento como trabajo no conforme, siguiendo el procedimiento de no conformidades.	PRO-CCA-02
Director de laboratorio	4.2 Informa por escrito o vía electrónica al usuario que presentó el reclamo una respuesta, dejando documentadas todas las acciones implementadas.	FOR-DIR-10
	5. ESTADÍSTICAS	
Coordinador de calidad	5.1 Anualmente realiza un reporte al director de laboratorio de las estadísticas de los reclamos efectuados, clasificados por causa, como también gráficos de tendencias en función de las causas.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

7. Anexos

No aplica

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN	Identificación: PRO-CCA-01
		Versión: 0
		Fecha de creación: 7/Julio/2017
		Fecha actualización: 7/Julio/2017

9. Historial de revisiones

No. Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión