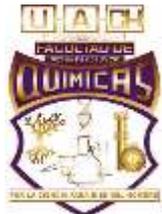


|                                                                                  |                                                                                               |                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y</b><br/><b>RETROALIMENTACIÓN</b></p> | <b>Identificación:</b><br><b>PRO-CTE-01</b>         |
|                                                                                  |                                                                                               | <b>Versión:</b> 0                                   |
|                                                                                  |                                                                                               | <b>Fecha de creación:</b><br><b>10/Abril/2018</b>   |
|                                                                                  |                                                                                               | <b>Fecha actualización:</b><br><b>10/Abril/2018</b> |

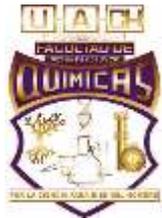
**PRO-CCA-01 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN**

**Laboratorio de Agua y Alimentos FCQ.UACH**

|                                                                                  |                                                                              |                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y<br/>RETROALIMENTACIÓN</h2> | <b>Identificación:</b><br><b>PRO-CTE-01</b>         |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Versión:</b> 0                                   |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Fecha de creación:</b><br><b>10/Abril/2018</b>   |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Fecha actualización:</b><br><b>10/Abril/2018</b> |

## 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 ..... | 4 |

|                                                                                  |                                                                              |                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y<br/>RETROALIMENTACIÓN</h2> | <b>Identificación:</b><br><b>PRO-CTE-01</b>         |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Versión:</b> 0                                   |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Fecha de creación:</b><br><b>10/Abril/2018</b>   |
|                                                                                  |                                                                              | <b>Fecha actualización:</b><br><b>10/Abril/2018</b> |

### 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 técnico y del director del laboratorio dar cumplimiento a este procedimiento.

### 3. Alcance

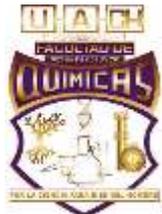
Se aplica a todo el servicio que ofrece el laboratorio a sus usuarios

### 4. Documentos relacionados

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

### 5. Definiciones

**No conformidad:** Incumplimiento a un requisito.

|                                                                                  |                                                                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN</h2> | Identificación:<br><b>PRO-CTE-01</b>        |
|                                                                                  |                                                                          | Versión: <b>0</b>                           |
|                                                                                  |                                                                          | Fecha de creación:<br><b>10/Abril/2018</b>  |
|                                                                                  |                                                                          | Fecha actualización<br><b>10/Abril/2018</b> |

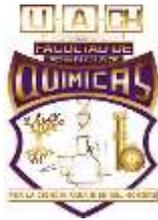
## 6. Desarrollo

| RESPONSABLE                                        | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                         | REGISTROS O REFERENCIAS                  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|                                                    | <b>1. INGRESO DE QUEJAS</b>                                                                                                                                                                        |                                          |
| Director de laboratorio y/o Coordinador de técnico | 1.1 Recibe las quejas de los usuarios por los siguientes medios: escrita, verbales, telefónicas, por fax o vía e-mail,                                                                             | <a href="#">FOR-CTE-03</a>               |
|                                                    | <b>2. REGISTRO</b>                                                                                                                                                                                 |                                          |
| Coordinador técnico                                | 2.1 Se registra en el formato cada vez que se reciba una queja por cualquier medio.                                                                                                                | <a href="#">FOR-CTE-04</a>               |
|                                                    | <b>3. EVALUACIÓN</b>                                                                                                                                                                               |                                          |
| Director de laboratorio y/o Coordinador técnico    | 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.                                                                                                                  |                                          |
|                                                    | <b>4. TRATAMIENTO</b>                                                                                                                                                                              |                                          |
|                                                    | 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.         | <b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b> |
| 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.                                                 | <a href="#">FOR-DIR-05</a>               |
|                                                    | <b>5. ESTADÍSTICAS</b>                                                                                                                                                                             |                                          |
| 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. |                                          |
|                                                    | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>                                                                                                                                                                       |                                          |

## 7. Anexos

No aplica

## 9. Historial de revisiones



# PROCEDIMIENTO

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

|                                              |
|----------------------------------------------|
| <b>Identificación:</b><br>PRO-CTE-01         |
| <b>Versión:</b> 0                            |
| <b>Fecha de creación:</b><br>10/Abril/2018   |
| <b>Fecha actualización:</b><br>10/Abril/2018 |

| No. Revisión | Descripción de la Revisión | Fecha de Revisión |
|--------------|----------------------------|-------------------|
|              |                            |                   |
|              |                            |                   |
|              |                            |                   |
|              |                            |                   |
|              |                            |                   |