



Laboratorio de Análisis Clínicos

RESOLUCION DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN



PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Q.B.P. Miguel Angel Flores Villalobos	Q.B.P. Ma. De los Angeles Hernández Guevara	Q.B.P. Ma. De los Angeles Hernández Guevara
Puesto	Coordinador de Calidad	Director	Director
Fecha	Octubre del 2008	Octubre del 2008	Octubre del 2008
Firma			

Cualquier documento impreso diferente al original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del portal www.fcq.uach.mx , serán consideradas COPIAS NO CONTROLADAS



Laboratorio de Análisis Clínicos

RESOLUCION DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

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 director del laboratorio dar cumplimiento a este procedimiento.

3. Alcance:

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

4. Documentos relacionados:

Manual de calidad sección 4.8

CCA-PG-03 "Procedimiento de No Conformidades".

5. Definiciones:

No Conformidad. Incumplimiento a un requisito.



Laboratorio de Análisis Clínicos

RESOLUCION DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

6. Procedimiento:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTROS O REFERENCIAS
	1. INGRESO DE QUEJAS	
	1.1 Se pueden recibir quejas por los siguientes medios: escritas, verbales, telefónicas, por fax o vía e-mail,	
Coordinador de Calidad	1.2 Recibe las quejas de cualquier medio, en caso de que sea verbal o telefónica, el responsable de calidad y/o Director del laboratorio son los únicos autorizados para recibirla.	
	2. REGISTRO	
	2.1 Diariamente registra la queja en el formato cada vez que se reciba una por cualquier medio	CCA-FG-08
	3. EVALUACIÓN	
Coordinador de Calidad y Director del Laboratorio	3.1 Cada semana efectúan una evaluación de los motivos de los reclamos u otra retroalimentación recibida y se analizan todos los datos disponibles relacionados con el mismo.	
	3.2 Se levanta una No Conformidad a el/las áreas involucradas y se le da tratamiento como trabajo no conforme siguiendo el procedimiento de No Conformidades.	CCA-PG-03
Director del Laboratorio	3.3 Informa por escrito o vía telefónica al cliente u organismo que presentó el reclamo una respuesta, dejando documentadas todas las acciones implementadas.	CCA-FG-09
	4. TRATAMIENTO	
	4.1 Los reclamos que se consideran procedentes se tratan como No Conformidades.	CCA-PG-03 CCA-FG-09
	5. ESTADÍSTICAS	
Coordinador de Calidad	5.1 Anualmente realiza un reporte al director del laboratorio de las estadísticas de los reclamos efectuados, clasificados por causa, como también gráficos de tendencias en función de las causas.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

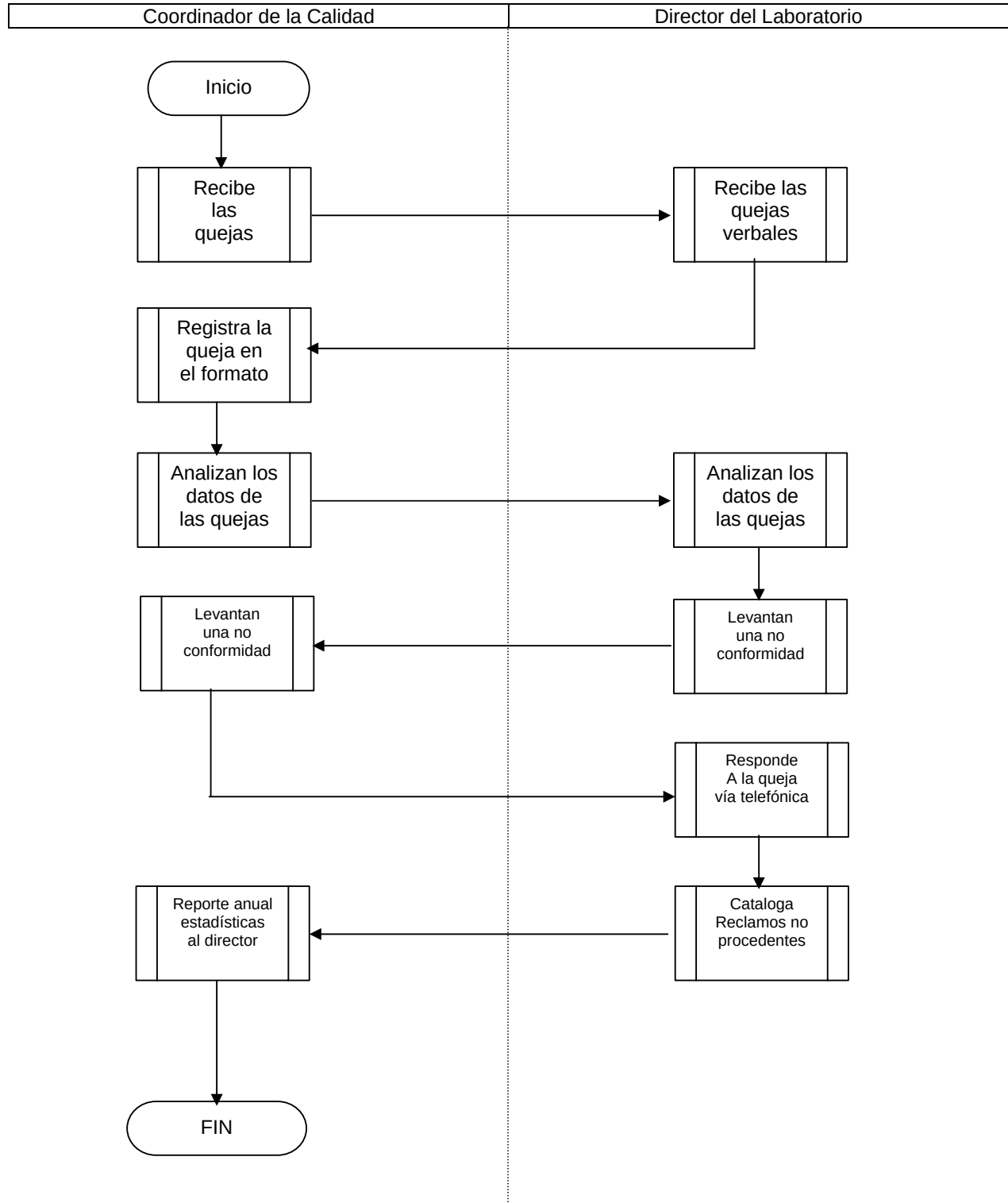


Laboratorio de Análisis Clínicos

RESOLUCION DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN



7. Diagrama de flujo



Cualquier documento impreso diferente al original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del portal www.fcq.uach.mx , serán consideradas COPIAS NO CONTROLADAS



Laboratorio de Análisis Clínicos

RESOLUCION DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

8. Historial de Revisiones

No. Revisión	No. Versión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
2	2	Cambio de estructura documental, agregando el punto 8 "Historial de Revisiones" y cambios en la clave de identificación del documento.	8 / Octubre / 2008