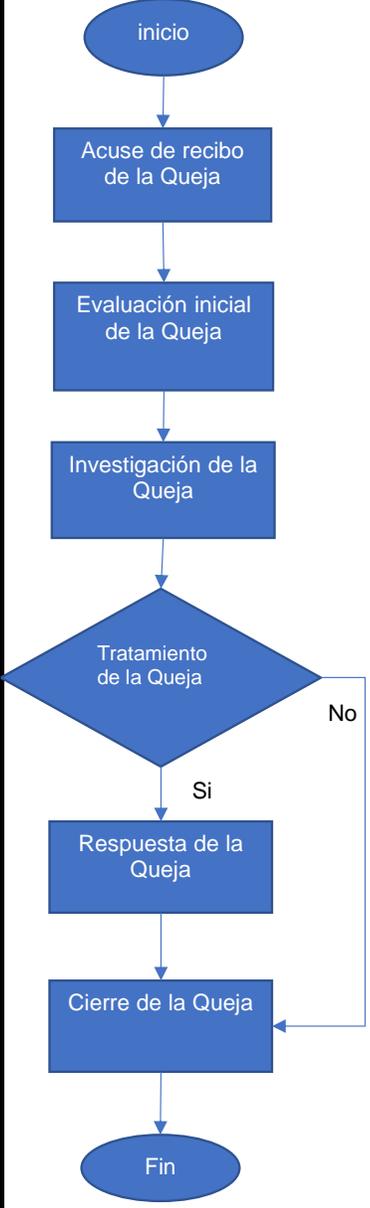


## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS PARA LAS PARTES INTERESADAS

Diagrama de Flujo	Actividad	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([inicio]) --&gt; A[Acuse de recibo de la Queja]     A --&gt; B[Evaluación inicial de la Queja]     B --&gt; C[Investigación de la Queja]     C --&gt; D{Tratamiento de la Queja}     D -- Si --&gt; E[Respuesta de la Queja]     D -- No --&gt; F[Cierre de la Queja]     E --&gt; F     F --&gt; G([Fin])         </pre>		
	Mediante un correo electrónico o comunicación escrita informa al reclamante que ha recibido su queja y que se dará trámite a la misma	Responsable Técnico
	La queja inicialmente es evaluada en los términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto, y la necesidad o posibilidad de una acción inmediata	Responsable Técnico
	Se realiza un análisis de la causa que origina la queja	Director Técnico, del Responsable Técnico
	Una vez realizada el análisis de causas y la investigación de la queja, se determina si se debe seguir o implementar algún tipo de acción	Director Técnico, del Responsable Técnico
	Se da respuesta al cliente y se comunica la respuesta sobre la queja presentada en lo posible en un plazo máximo de 10 días hábiles	Responsable Técnico
	En la comunicación se le expresa al reclamante que en caso de no estar de acuerdo con la decisión, debe expresarlo explícitamente, para que el laboratorio busque otras alternativas de solución	Director Técnico, del Responsable Técnico