



1. Cualquier persona que labore en el Laboratorio de Biofísica, que reciba una queja ya sea de manera verbal, escrita, por correo electrónico, vía telefónica, etc. Debe notificar inmediatamente a la Dirección, para iniciar una investigación.

2. La gerencia de Calidad y Gerencia Técnica realizan la investigación inicial con el personal involucrado con la queja del cliente, y se comunicarán con el cliente para recabar información en un periodo no mayor a 3 días hábiles a partir de que se recibe la queja

3. La Dirección realiza un análisis de la información recabada, de ambas partes, para evaluar la causa de la queja y se notifica al cliente vía correo electrónico la resolución de la queja.

4. Según la gravedad y origen de la queja se inicia una acción correctiva, de ser necesario se notifica al cliente de la conclusión de la acción correctiva y las medidas tomadas, y se solicitará retroalimentación del mismo, se revisa si la AC requiere seguimiento, así como realizar medidas adicionales.

5. Se realiza una reunión con el personal involucrado en la queja y acción correctiva para retroalimentación interna sobre las medidas tomadas, en caso necesario notificar a todo el personal acerca de las medidas tomadas derivadas del evento para evitar se afecte a otros clientes o la recurrencia de la misma queja.