

Flujo	Responsable	Descripcion de la actividad
<b>Inicio</b>		
Cotización del servicio acorde al PR-CCA-004	Coordinador de Ventas y Servicio al Cliente	Definir contratos, modificaciones, etc., de acuerdo a PR-CCA-004
Realización del servicio	Técnicos de proceso	Realizar el servicio siguiendo las especificaciones indicadas
Finalización del servicio (entrega de resultados)	Coordinador de área	Supervisión del Informe de resultados
Retroalimentación del cliente	Coordinador de AC/ Coordinador de área / Técnico de Proceso	Aplicación de encuesta de evaluación del servicio acorde a IN-CCA-004, recepción de queja por alguno de los medios posibles
<p>Se presenta una queja</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
Recepción de quejas, notificación al área operativa correspondiente	Coordinador de AC/ Coordinador de área	Se recibe la queja por alguno de los medios posibles
Confirmación al cliente de la recepción de la queja	Coordinador AC	Comunica al cliente la recepción de la queja
<p>Es una queja referente a las actividades del laboratorio</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
Registro de la queja	Coordinador AC	Realiza el registro de la queja en el formato correspondiente
FR-CCA-036		
Análisis de la queja	Coordinador de área / Coordinador AC	Se realiza el análisis y se registra la información necesaria en el FR-CCA-037
FR-CCA-037		
<p>Involucra una No Conformidad</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
Análisis de causa-raíz y Acciones Correctivas	Coordinador de área / Coordinador AC	Identificar la causa raíz de la NC en FR-CCA-036, proponer e implementar ACC acorde al PR-CCA-009
FR-CCA-036		
<p>Involucra Trabajo No Conforme</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
Gestión de Trabajo No Conforme (TNC)	Coordinador de área / Coordinador AC	Análisis de información para definir el impacto del trabajo no conforme y gestionarlo acorde al PR-CCA-017
FR-CCA-027 FR-CCA-077		
Comunicar al cliente la resolución de la Queja / Solicitar al cliente retroalimentación	Coordinador AC / o persona no involucrada	Comunicar al Cliente la resolución de la Queja en un plazo no mayor a 10 días / Solicita al cliente retroalimentación a través del FR-CCA-037
FR-CCA-037		
<p>Se tiene retroalimentación del cliente</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
Considerar si el cliente vuelve a solicitar el servicio como cierre de la queja	Coordinador AC	Si se obtiene retroalimentación del cliente, registra el cierre de la queja en el FR-CCA-026
FR-CCA-026		
Cierre de la queja		
FR-CCA-026		
Comunicar al cliente el cierre de la queja	Coordinador AC	En lo posible comunica al cliente sobre el cierre de la queja
Final		