

	Instructivo	Código IT-CV-02 Versión 00 Fecha de revisión: 11/02/2019 Página 1 de 2
Instructivo para presentar una queja, reclamo o sugerencia		

Para presentar una queja, reclamo o sugerencia, los usuarios y partes interesadas de los Servicios/ Laboratorios del Departamento de Virología, pueden hacerlo por teléfono/fax, carta, personalmente, mails, etc.

Cuando se recibe la queja se deriva al área correspondiente, quienes junto con Calidad analizan si la misma es procedente o no. En el primer caso se acepta y en el segundo se rechaza.

Si esto ocurre, se informa al usuario el motivo del rechazo.

Si la queja es aceptada se realiza una investigación para analizar la causa de la misma. Se trata como una no conformidad y se decide qué acciones se van a tomar. Esto se comunica al usuario dentro de los 30 días de iniciada la queja, reclamo o sugerencia.

Cuando finaliza el tratamiento se verifica si fue eficaz y se comunican los resultados al usuario.

Si usuario se encuentra conforme con el tratamiento se realiza el cierre de la queja. Caso contrario se inician nuevas acciones

	Instructivo	Código IT-CV-02
		Versión 00
		Fecha de revisión: 11/02/2019 Página 2 de 2
Instructivo para presentar una queja, reclamo o sugerencia		

4.- Documento de origen

5.- Registros

Autor del documento: Veronica Penchansky

Revisor: Veronica Penchansky, Juan Stupka, María Cecilia Freire, Mónica Tous

Autorizador: Veronica Penchansky, Mónica Tous

COPIA NO CONTROLADA