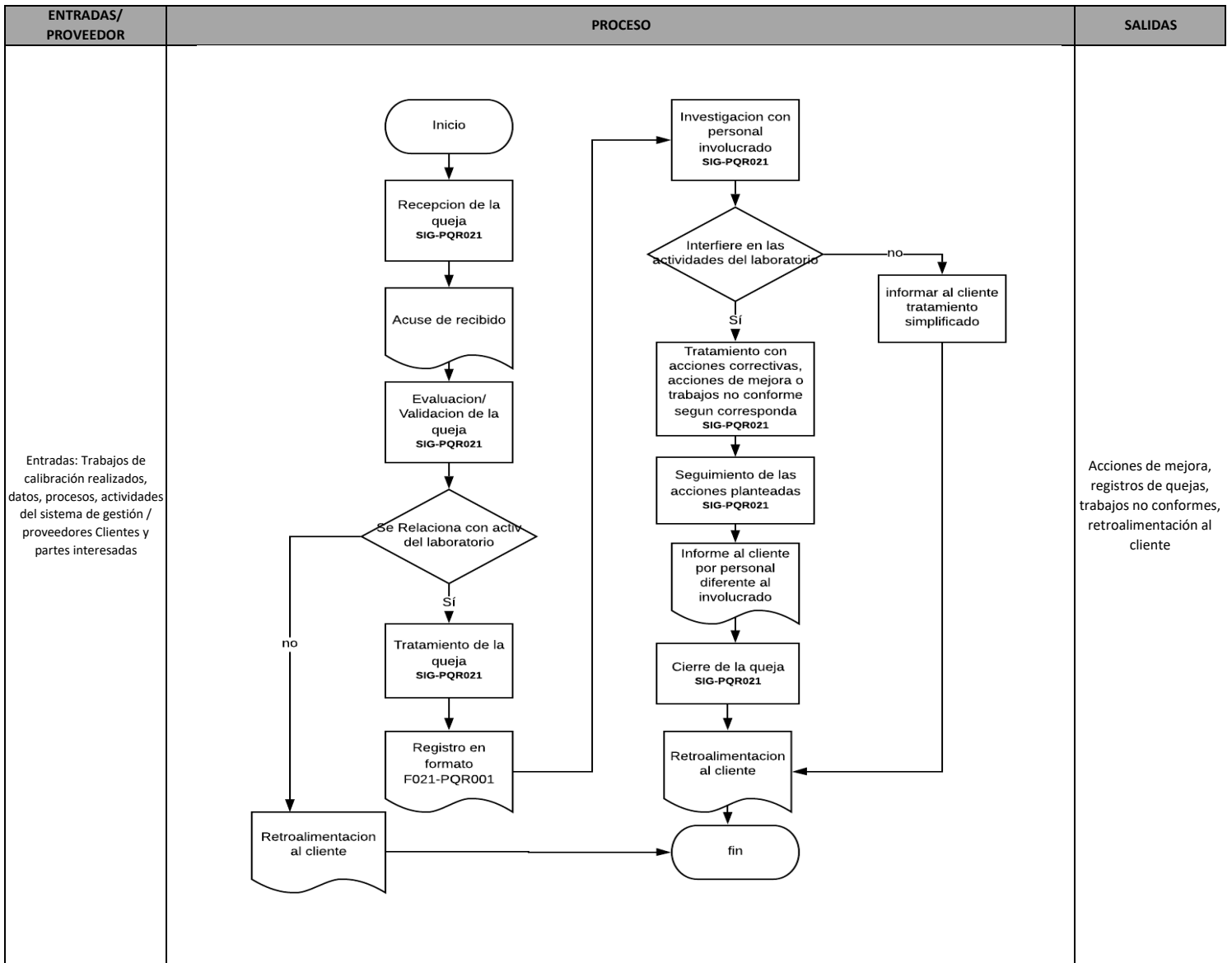


OBJETIVO	Establecer las directrices del SIG. para la recepción, evaluación y toma de decisiones con respecto a las quejas presentadas
ALCANCE	Desde la recepción hasta el cierre de la queja; aplica para las quejas presentadas a las actividades del laboratorio
RESPONSABLE (S)	Director de Calidad



RECURSOS		NORMATIVIDAD RELACIONADA
HUMANOS	Participantes en los procesos	ISO/IEC 17025
FÍSICOS	Oficina, sala de juntas, material de oficina	ISO 9001
TECNOLÓGICOS	Equipos de computo, redes, internet, sistemas de comunicación virtual	PROCEDIMIENTO SIG. PQR021
OTROS	Recursos económicos, según presupuesto	

INDICADORES				
NOMBRE	META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Satisfacción del cliente	No puede superar el 10%	(No de quejas tratadas relacionadas con las actividades del laboratorio/total de trabajos realizados) X 100	Anual	Dirección de calidad