

**PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS DEL LABORATORIO IVG**

**PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS**

<b>Objetivo del Proceso:</b>	Atender las quejas de clientes u otras partes.
<b>Responsable del proceso:</b>	Encargado de Calidad
<b>Recursos necesarios:</b>	AQ-01 Formato para Atención Quejas
<b>Indicador:</b>	Encuesta al cliente por correo o teléfono
<b>Riesgo:</b>	Perder el cliente por el servicio deficiente ofrecido
<b>Atención:</b>	Máximo 24 horas hábiles (para iniciar atención, no para solucionar)
<b>Entrada:</b>	Queja del cliente
<b>Salida:</b>	Satisfacción del cliente

**Queja del Cliente**



