



RECEPCIÓN DE
LA QUEJA

Pueden ser presentadas por el cliente
o parte interesada, por cualquier
medio de comunicación (mail,
teléfono, personal, etc)

VALIDACIÓN
DE LA QUEJA

Se verificará la información para
evaluar si procede la queja al estar
relacionada con el servicio de
calibración brindado

SI
Procede?

NO

Se comunicará al cliente o parte
interesada sobre la desestimación
de esta indicando los motivos

Se comunicará al cliente o parte
interesada sobre la aceptación de
la queja y sobre el progreso de
tratamiento de la misma.

INVESTIGACIÓN
DE LA QUEJA

Se revisará toda la documentación
relacionada a la queja, para la toma
de acciones inmediatas y resolver la
queja

ACCIONES
INMEDIATAS

Se realizan las acciones para
resolver la queja designando al
responsable y se comunican al
interesado

SEGUIMIENTO y
CIERRE DE LA
QUEJA

Se realizara el seguimiento del
cumplimiento del proceso

se notificará formalmente a
quien presenta la queja, el
resultado o cierre de la queja

Registro en el
formato
PGC-04-r01