
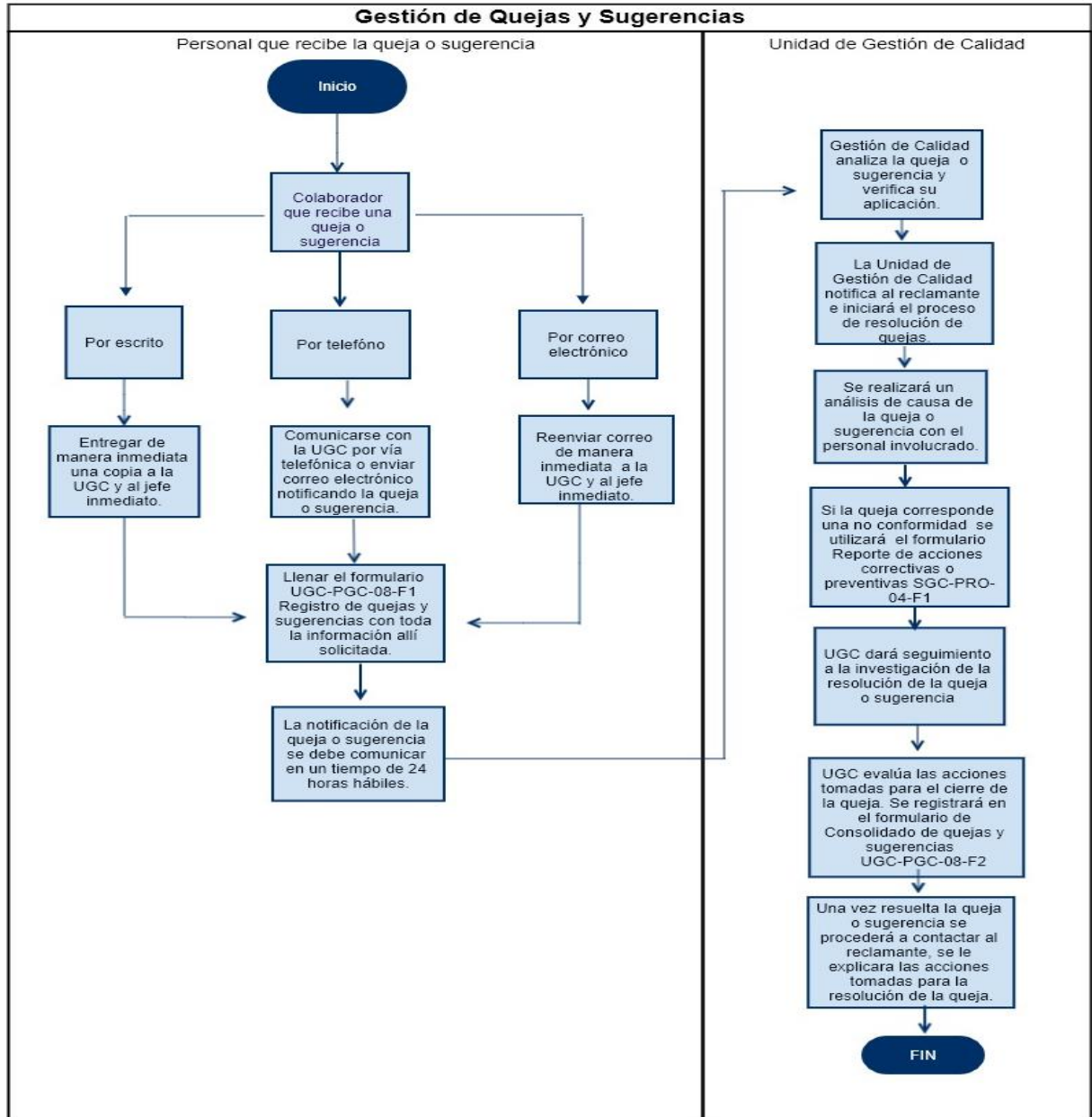
	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08
		Versión: 03
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017


1. **OBJETIVO:** Establecer el flujo correcto para el manejo y resolución de las quejas y sugerencias recibidas en el ICGES por parte de nuestros clientes y partes interesadas de una manera eficiente y oportuna logrando la satisfacción del mismo.
2. **ALCANCE:** Aplica a la recepción de todas las quejas transmitida por los clientes y partes interesadas del ICGES y que afectan el sistema de gestión de la calidad.
3. **RESPONSABLES:**
 - 3.1 Es responsabilidad de todo el personal registrar cualquier queja de parte del usuario o parte interesada en el respectivo formulario y notificar a la Unidad de Gestión de Calidad
 - 3.2 Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la calidad garantizar la resolución de la queja o sugerencia, dar seguimiento y respuesta al reclamante.
4. **REFERENCIA:**
 - 3.1 Norma ISO 9001
 - 3.2 Norma ISO 15189
 - 3.3 Norma ISO 9000
5. **DEFINICIÓN:**
 - 5.1 **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización
 - 5.2 **Sistema de gestión de la calidad:** parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
 - 5.3 **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
 - 5.4 **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

	Elaborado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Licda. Marlenys Fernández	Licda. Annie Díaz / Licda. Jeniffer Martínez / Katherine Luque	Dr. Juan Miguel Pascale
Puesto	Unidad de Gestión de Calidad	Unidad de Gestión de Calidad	Director del ICGES

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08	
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias		Versión:03
			Vigencia: 13-02-2017

6. DIAGRAMA DE FLUJO:



	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08
		Versión:03
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Descripción de una queja: Se describe como queja, a una expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicios o al propio proceso. Estas pueden presentarse en forma de quejas, llamados de atención, inconformidades. Las quejas recibidas en el Instituto, pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la calidad del servicio o producto, con la conducta de los colaboradores, o con cualquier acción que no sea coherente con la misión o visión del Instituto y que afecten el sistema de gestión de la calidad.

7.2 Descripción de una sugerencia: La palabra sugerencia significa proponer, aconsejar, sugerir algo, insinuar levemente que se haga cierta cosa.


7.3 Algunos casos que pueden generar quejas:

- 7.3.1 Retraso en los tiempos de entrega de resultados.
- 7.3.2 Retraso en la atención de pacientes o clientes.
- 7.3.3 Retraso en la recepción de muestra.
- 7.3.4 Pruebas no realizadas.
- 7.3.5 Errores en los informes o resultados emitidos.
- 7.3.6 Conducta inadecuada en la atención a un cliente.
- 7.3.7 Falta de asesoramiento a los pacientes o clientes.

7.4 Actividades para el manejo de Quejas y sugerencias en el ICGES

- 7.4.1 Recepción de quejas o sugerencias a través del formulario de buzón de sugerencias, medio escrito, vía telefónica, correo electrónico o explícito en encuestas.
- 7.4.2 Notificación de la queja o sugerencia a la Unidad de Gestión de Calidad (UGC).
- 7.4.3 Comunicación directa con la persona afectada o que refiere la queja.
- 7.4.4 Evaluación de la prioridad de la queja o sugerencia.
- 7.4.5 Análisis y solución eficaz, aplicando los correctivos necesarios (cuando aplique).
- 7.4.6 Seguimiento de la resolución de la queja o la sugerencia.
- 7.4.7 Publicación o comunicación del correctivo aplicado a los usuarios en caso de ser necesario.

7.5 Recepción de quejas o sugerencias: Las quejas o sugerencias recibidas pueden ser presentadas de forma: verbal, ya sea vía telefónica (comunicándose con alguno de los colaboradores del ICGES); o escrita,

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08
		Versión:03
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

por correo electrónico, mensaje de texto (WhatsApp u otros), nota, carta, a través de la página web (gorgas.gob.pa) o en el buzón de sugerencias que se encuentra en las instalaciones del ICGES).

7.5.1. Por teléfono: El personal que reciba una queja o sugerencia verbal debe: Registrarla en el formulario para el registro de quejas y sugerencias UGC-PGC-08-F1 con toda la información allí solicitada y enviar correo electrónico a la Unidad de Gestión de Calidad (gestiondecualidad@gorgas.gob.pa) o comunicar por vía telefónica (527-49-06), notificando que se ha recibido una sugerencia o queja e incluir una breve descripción de esta.

7.5.2 Por correo electrónico

El personal que reciba una queja o sugerencia debe:

Reenviar el correo electrónico de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad al siguiente correo: gestiondecualidad@gorgas.gob.pa y a su jefe inmediato y debe llenar el formulario para el registro de quejas y sugerencias UGC-PGC-08-F1.

7.5.3 Comunicación por escrito

El personal que reciba una queja de manera escrita ya sea por nota, carta o mensaje de texto debe:

Entregar de manera inmediata, una copia de la queja escrita a la Unidad de Gestión de la Calidad y al jefe inmediato.


Cuando se trate de un mensaje de texto, se deberá enviar una captura del mensaje al correo electrónico (gestiondecualidad@gorgas.gob.pa) o imprimir y entregar de manera física a la Unidad de Gestión de Calidad.

7.5.4 El buzón de sugerencias del Instituto es revisado mensualmente por la Unidad de Gestión de la Calidad para detectar quejas o sugerencias, cuando se recibe una sugerencia o una queja se debe registrar en el formulario UGC-FGC-08-F3 Revisión de Buzón de sugerencias y quejas, adicional al encontrar una queja o sugerencia se debe llenar el formulario para el registro quejas y sugerencias UGC-PGC-08-F1 con la información solicitada.

7.6 Notificación de quejas o sugerencias a UGC

Una vez el personal reciba una queja o sugerencia lo debe comunicar de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad en un tiempo de máximo de 24 horas hábiles.

7.7 Análisis y priorización de la queja o sugerencia: Una vez recibida la queja o sugerencia se analiza su priorizaron considerando el impacto de las mismas en los servicios y productos ofrecidos en el marco del sistema de

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08	
		Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Versión:03
			Vigencia: 13-02-2017

gestión de la calidad y evaluará si la misma amerita ser trabajada como una no conformidad.

7.8 Comunicación directa con la persona afectada o que refiere la queja:

Se notificará al reclamante cliente del inicio del proceso de resolución de quejas.

7.9 Análisis y solución eficaz, aplicando los correctivos necesarios:

se realizará un análisis de causa de la queja o sugerencia con el personal involucrado. Si la queja corresponde a una no conformidad se utilizará el formulario de no conformidades SGC-PRO-04-F1. Una vez se identifique la causa se implementaran las acciones de mejora a considerar.

7.10 Seguimiento de la resolución de quejas

La Unidad de Gestión de Calidad dará seguimiento al Departamento, Sección o Área responsable de la resolución de la queja, su investigación y acción tomada para el cierre de la queja o sugerencia. Se registrará en el Formulario Consolidado de Quejas y Sugerencias UGC-PGC-08-F2.

7.11 Publicación o comunicación del correctivo aplicado a los usuarios en caso de ser necesario:

Una vez resuelta la queja o sugerencia se procederá a contactar a reclamante y se le explicara las acciones tomadas para la resolución de la queja.


NOTA: El laboratorio informa a sus usuarios de la existencia de este procedimiento de Gestión de quejas y sugerencias, colocándolo de manera accesible en la página web del Instituto Gorgas www.gorgas.gob.pa.

8. Formularios

8.1 Formulario para el registro de quejas y sugerencias **UGC-PGC-08-F1.**

8.2 Consolidado de Quejas y sugerencias **UGC-PGC-08-F2.**

8.3 Formulario de Revisión de Buzón de Sugerencias y Quejas **UGC-PGC-08-F3**

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	UGC-PGC-08
		Versión:03
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

9. Tabla de control de cambios

Tabla de cambios en el documento	
Versión/ fecha	Cambios realizados
V03/06/07/2021	<p>Deja ser instructivo, para convertirse en procedimiento; cambia la codificación de GCR-IGC-03 a UGC-PGC-08.</p> <p>Se cambió el nombre del procedimiento: Instructivo para la resolución de quejas, a Procedimiento para la Gestión de Quejas y sugerencias.</p> <p>En el punto 3.0 Se agregó responsabilidades.</p> <p>En el punto 6.0 Se modificó el diagrama de flujo.</p> <p>En el punto 7.1 Descripción de una queja, se agregó: o al propio proceso y que afecten el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Se agregó el punto 7.2 Descripción de una sugerencia.</p> <p>En el punto 7.3 Algunos casos que pueden generar quejas, se eliminó: o reclamos; y se agregó: Retraso en la recepción de muestras, Pruebas no realizadas. En el punto 7.3.6 se agregó: resultados.</p> <p>Se agregó el punto 7.4 Actividades para el manejo de Quejas y sugerencias en el ICGES.</p> <p>En el punto 7.5 Recepción de quejas o sugerencias, se agregó: sugerencias; ya sea vía telefónica , por mensaje de texto (WhatsApp u otros)</p> <p>En el punto 7.5.1: se agregó la palabra sugerencia, se eliminó vía oral y se reemplazó por verbal, se eliminó: y reclamaciones verbales SGC-PRO-09-F4 y se reemplazó por UGC-PGC-09-F1. Se agregó: o comunicar por vía telefónica (527-49-06).</p> <p>En el punto 7.5.2: se agregó la palabra sugerencia y debe llenar el formulario para el registro de quejas y sugerencias UGC-PGC-08-F1).</p> <p>En el punto 7.5.3, se agregó: ya sea por nota, carta o mensaje de texto. Cuando se trate de un mensaje de texto, se deberá enviar una captura del mensaje al correo electrónico (gestiondecualidad@gorgas.gob.pa) o imprimir y entregar de manera física a la Unidad de Gestión de Calidad.</p> <p>Se agregó el punto 7.5.4.</p> <p>En el punto 7.6 se eliminó: Resolución, y se agregó Notificación; o sugerencias a UGC. Adicional se agregó: en un tiempo de 24 horas hábiles.</p> <p>Se agregaron los siguientes puntos 7.7 Análisis y priorización de la queja o sugerencia, 7.8 Comunicación directa con la persona afectada o que refiere la queja, 7.9 Análisis y solución eficaz, aplicando los correctivos necesarios.</p> <p>En el punto 7.10 se agregó: se registrará en el formulario Consolidado de Quejas y Sugerencias UGC-PGC-08-F2.</p> <p>En el punto 7.11 se agregó: Publicación o comunicación del correctivo aplicado a los usuarios en caso de ser necesario; y se le explicara las acciones tomadas para la resolución de la queja.</p> <p>En el punto 7.12 se eliminó: instructivo, por procedimiento de Gestión de quejas y sugerencias.</p> <p>Se agregó el punto 8.0 formularios.</p>