
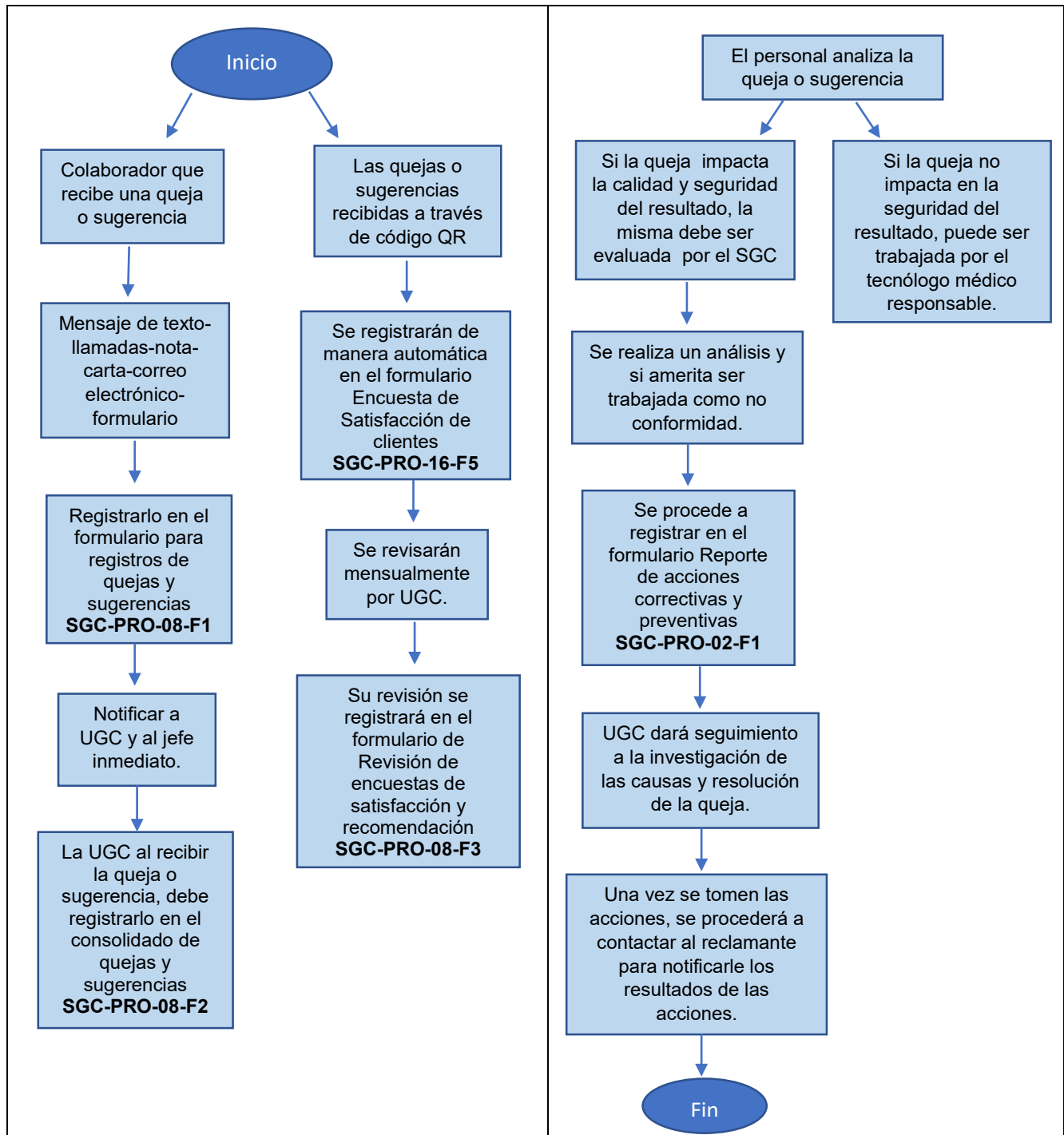
	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión:05
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	Vigencia: 13-02-2017


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 externas, de una manera eficiente y oportuna, logrando la satisfacción de los mismos.
  
2. **ALCANCE:** Aplica a la recepción de todas las quejas transmitidas por los clientes y partes interesadas externas del ICGES y que afectan el sistema de gestión de la calidad.
  
3. **RESPONSABILIDADES:**
  - 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 Calidad garantizar la resolución de la queja o sugerencia, dar seguimiento y respuesta al reclamante (cuando aplique).
  
4. **REFERENCIAS:**
  - 4.1 Norma ISO 9001.
  - 4.2 Norma ISO 15189.
  - 4.3 Norma ISO 9000.
  
5. **DEFINICIONES:**
  - 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.
  
6. **EQUIPOS Y MATERIALES:** No aplica.

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

	<b>Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</b>	<b>SGC-PRO-08</b>
		<b>Versión:05</b>
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	<b>Vigencia: 13-02-2017</b>

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO: Gestión de Quejas y Sugerencias



	<p>Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</p>	SGC-PRO-08
		Versión:05
	<p>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</p>	Vigencia: 13-02-2017

## 8. PROCEDIMIENTO

**8.1 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.


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

### 8.3 Algunos casos que pueden generar quejas:

- 8.3.1 Retraso en los tiempos de entrega de resultados.
- 8.3.2 Desatención o falta de cortesía la atención de clientes (pacientes, mensajeros, proveedores, profesionales de salud, entre otros).
- 8.3.3 Retraso en la recepción de muestras.
- 8.3.4 Pruebas no realizadas.
- 8.3.5 Errores en los informes o resultados emitidos.
- 8.3.6 Conducta inadecuada en la atención a un cliente (pacientes, mensajeros, proveedores, profesionales de salud, entre otros).
- 8.3.7 Falta de asesoramiento a los clientes (pacientes, mensajeros, proveedores, profesionales de salud, entre otros).
- 8.3.8 Entre otros.

**8.4 Recepción de quejas o sugerencias de clientes externos:** Las quejas y sugerencias pueden ser recibidas a través de:

- 8.4.1 Mensaje de texto.
- 8.4.2 Verbal.
- 8.4.3 Correo electrónico.
- 8.4.4 Escaneo del código QR de la Alerta Visual **AV-04-2023** Encuesta a clientes.
- 8.4.5 Explícito en encuestas de satisfacción de clientes de las redes de laboratorio.
- 8.4.6 Notas, cartas.
- 8.4.7 Formulario de Solicitud de Corrección de Informe de Resultados de Genómica y Proteómica.


	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión:05
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	Vigencia: 13-02-2017

## 8.5 Registro de quejas y Sugerencias:

- 8.5.1** El personal que reciba una queja o sugerencia verbal o escrita (mensaje de texto, nota, carta, correo electrónico, formulario) debe: registrarla en el **formulario para el registro de quejas y sugerencias SGC-PRO-08-F1** con toda la información solicitada y enviar correo electrónico a la Unidad de Gestión de Calidad ([gestiondecalidad@gorgas.gob.pa](mailto:gestiondecalidad@gorgas.gob.pa)) o comunicar por vía telefónica (527-4906), notificando que se ha recibido una sugerencia o queja e incluir una breve descripción de esta.
- 8.5.2** Las quejas y sugerencias recibidas a través de código QR se registran de manera automática en el formulario **Encuesta de Satisfacción de Clientes SGC-PRO-16-F5**. El personal de la Unidad de Gestión de Calidad debe revisar mensualmente las quejas o sugerencias recibidas a través de la **Alerta Visual AV-04-2023** y registrar la revisión en el **formulario de Revisión de Encuestas de Satisfacción y Recomendaciones SGC-PRO-08-F3**.
- 8.5.3** El personal que reciba una queja de manera escrita o verbal debe notificar de manera inmediata, por correo electrónico a la Unidad de Gestión de la Calidad ([gestiondecalidad@gorgas.gob.pa](mailto:gestiondecalidad@gorgas.gob.pa)) y al jefe inmediato.
- 8.5.4** La Unidad de gestión de Calidad al recibir la queja o sugerencia la registra en el formulario **Consolidado de Quejas y Sugerencias SGC-PRO-08-F2**.

## 8.6 Análisis y Priorización de la Queja o sugerencia

- 8.6.1** Una vez recibida la queja o sugerencia, el personal analiza su priorización considerando el impacto de las mismas en los servicios y productos ofrecidos.
- 8.6.2** Si la queja no impacta en la seguridad del resultado, por ejemplo: alguna corrección de datos demográficos en un resultado, la misma puede ser trabajada por el tecnólogo médico responsable.
- 8.6.3** Si la queja impacta la calidad de atención y/o seguridad del resultado, la misma debe ser evaluada por el sistema de gestión de la calidad para identificar si amerita ser trabajada como una no conformidad.
- 8.6.4** Si la queja corresponde a una no conformidad, se utilizará el **Formulario Reporte de no conformidades y acciones correctivas o preventivas SGC-PRO-02-F1**. Una vez se

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión:05
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	Vigencia: 13-02-2017

identifique la causa, se implementarán las acciones de mejora a considerar y se debe notificar a la Unidad de Gestión de calidad.

### 8.7 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 su correspondiente cierre. Se registrará en el **Formulario Consolidado de Quejas y Sugerencias SGC-PRO-08-F2**.

### 8.8 Comunicación con los clientes:

Una vez se tomen las acciones de corrección necesarias, se procederá a contactar al reclamante para notificarle los resultados de las acciones (ej. Corrección de un dato demográfico en un resultado), cuando aplique.

**NOTA 1:** 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](http://www.gorgas.gob.pa).

## 9 Formularios


**9.4** Formulario para el registro de quejas y sugerencias **SGC-PRO-08-F1**.

**9.5** Consolidado de Quejas y sugerencias **SGC-PRO-08-F2**.


**9.6** Formulario de Revisión de Encuestas de Satisfacción y Recomendaciones **SGC-PRO-08-F3**.

## 10 Tabla de control de cambios

Tabla de cambios en el documento	
Versión/ fecha	Cambios realizados
00 / 13-02-2017	1. Original
01 / 23-07-2017	Instructivo para la resolución de una queja GCR-IGC-03 Se agregó el punto de seguimiento de resolución de una queja.
02 / 20-05-2019	1. Se agregó objetivo. 2. Se actualizó el punto 2 de recepción de queja 3. Se actualizó el punto 3.1; 3.2; 3.3.
03 / 06-07-2021	Deja ser instructivo, para convertirse en procedimiento; cambia la codificación de GCR-IGC-03 a UGC-PGC-08. Se cambió el nombre del procedimiento: Instructivo para la resolución de quejas, a Procedimiento para la Gestión de Quejas y sugerencias. En el punto 3.0 Se agregó responsabilidades.

	<b>Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</b>	<b>SGC-PRO-08</b>
		<b>Versión:05</b>
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	<b>Vigencia: 13-02-2017</b>

	<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. Se pueden recibir sugerencias por medio de las encuestas de satisfacción de mensajeros, encuestas de satisfacción de los clientes (redes de laboratorio) y a través de las encuestas realizadas al personal. Cuando el personal reciba una sugerencia a través de las encuestas debe registrarla en el formulario para el registro de quejas y sugerencias UGC-PGC-08-F1 con toda la información solicitada.</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 o cuando aplique.</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>
04 / 23-03-2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se agregó el punto 6 de equipos y materiales.</li> <li>2. Se actualizó el punto 8.3.2, 8.3.6, 8.3.7 y 8.3.8 del punto 8.3 de algunos casos que puedan generar quejas.</li> </ol>

	<b>Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</b>	SGC-PRO-08
		Versión:05
	<b>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se actualizó el punto 8.5.1 al 8.5.4 de punto 8.5 de recepción de quejas o sugerencias.</li> <li>4. Actualización del punto 8.6 de Notificación de quejas o sugerencias a UGC.</li> <li>5. Se actualizó el punto 8.7.1 al 8.7.2 de análisis de quejas y sugerencias.</li> <li>6. Se actualizó el punto 8.8 de Comunicación directa y 8.9 de análisis de la queja.</li> </ol>
05/ 8 / 05/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizó el punto 1 de objetivos y el punto 2 de alcance.</li> <li>2. Se actualizó el punto 7 de diagrama de flujo.</li> <li>3. Se actualizó el punto 8.3 Casos que puedan generar quejas.</li> <li>4. Se actualizó el punto 8.4 de recepción de quejas y sugerencias por personal externo.</li> <li>5. Se actualizó el punto 8.5 de registro de quejas y sugerencias y los puntos del 8.5.1 al 8.5.4.</li> <li>6. Se actualizó el punto 8.6 de análisis y priorización de la queja o sugerencia, el punto 8.7 seguimiento de resolución de una queja y el 8.8 de comunicación con los clientes.</li> <li>7. Se eliminaron los puntos 8.9, 8.10 y 8.11</li> <li>8. Se actualizó el punto 9 de formularios.</li> </ol>