

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	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 externas, de una manera eficiente y oportuna, logrando la satisfacción de los mismos.

2. **ALCANCE:** Aplica a la recepción de todas las quejas y sugerencias 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.
 - 4.4 Norma ISO 17025

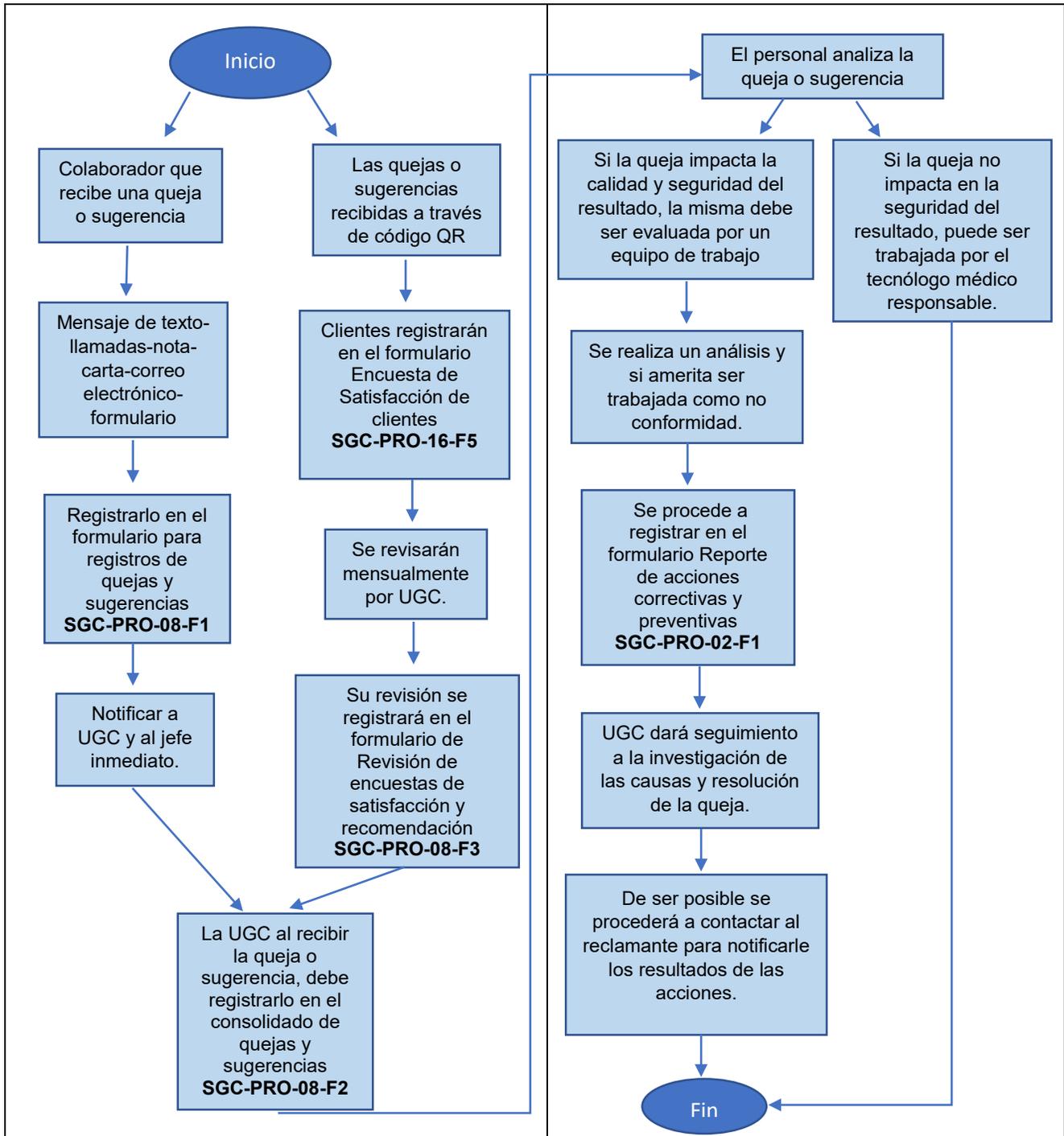
5. **DEFINICIONES:**
 - 5.1 **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización
 - 5.2 **Sistema de gestión de la calidad:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
 - 5.3 **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas 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
Nombre	Licda. Marlenys Fernández	Licda. Annie Díaz	Dra María E. Barnett de Antinori
Puesto	Unidad de Gestión de Calidad	Unidad de Gestión de Calidad	Directora General Encargada del ICGES



7. DIAGRAMA DE FLUJO: Gestión de Quejas y Sugerecias



	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	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.

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
- 8.4.6 Notas, cartas.
- 8.4.7 Formulario de Solicitud de Corrección de Informe de Resultados de Genómica y Proteómica.

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 (gestiondecualidad@gorgas.gob.pa) o comunicar por vía

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

telefónica, notificando que se ha recibido una sugerencia o queja e incluir una breve descripción de esta.

8.5.2 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**.

8.5.3 Las quejas y sugerencias recibidas a través de código QR escaneado en la **Alerta Visual AV-04-2023**, son registradas por los clientes 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**. Realizar una clasificación si se trata de queja o sugerencia y registrar también en el **Formulario Consolidado de Quejas y Sugerencias SGC-PRO-08-F2**.

8.6 Análisis y Priorización de la Queja

8.6.1 Una vez recibida la queja debe ser revisada por personas no involucradas en el objeto de la queja que se investiga. En ese sentido, cada jefe será responsable de coordinar con la UGC un equipo de trabajo para el tratamiento de la queja que puede estar conformados por:

8.6.1.1 Director o jefe de departamento.

8.6.1.2 Un colaborador de UGC.

8.6.1.3 El jefe del área, sección, laboratorio, departamento u oficina.

8.6.1.4 Un colaborador del área que no esté involucrado en la queja.

8.6.2 El equipo de trabajo conformado, no debe comprometer la imparcialidad.

8.6.3 El equipo de trabajo debe confirmar si la queja está relacionada con las actividades de la que es responsable el área del ICGES en cuestión y en caso afirmativo debe verificar si la queja está fundamentada y determinar si procede y aprobar la queja.

8.6.4 Para el caso específicos de los laboratorios clínicos:

8.6.4.1 Si la queja no impacta en la seguridad del resultado por ejemplo: alguna corrección de datos demográficos, datos de la muestra en un resultado, el jefe del área puede considerar la acción inmediata para la misma y

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

puede ser trabajada por el tecnólogo médico responsable (realizar la corrección y notificar al cliente).

8.6.4.2 Si la queja impacta la seguridad del resultado del laboratorio, se manejará como trabajo no conforme, de acuerdo con el **Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas SGC-PRO-02**.

8.6.5 Si la queja impacta la seguridad, bienestar, derechos del cliente y calidad de atención, el equipo de trabajo apoyará en la decisión de las acciones a implementar, identificará si amerita ser trabajada como una no conformidad.

8.6.6 Si la queja corresponde a una no conformidad, se utilizará el **Formulario Reporte de no conformidades y acciones correctivas SGC-PRO-02-F1**. La investigación e implementación de correcciones para abordar el efecto de la no conformidad debe ser realizada en un máximo de 15 días hábiles.

8.6.7 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**.

8.6.8 Siempre que sea posible se procederá a contactar al reclamante para notificarle el tratamiento de la queja y si corresponde su progreso, en un máximo de 30 días hábiles.

8.7 Sugerencias: Las sugerencias serán atendidas por el jefe del área, sección o laboratorio o a través de la delegación de un colaborador del área.

8.7.1 Las sugerencias deben ser discutidas por el personal del área y considerar si pueden ser tratadas como una oportunidad de mejora. Registrar en un **Acta de reunión SGC-FGC-16**.

8.7.2 El registro del acta de reunión será enviado a UGC para su conocimiento y consideración.

8.7.3 Las sugerencias recibidas a través del código QR serán recibidas por la UGC y remitidas vía correo electrónico o reunión con área relacionada para su consideración.

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.

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

8 FORMULARIOS

- 8.1 Formulario para el registro de quejas y sugerencias **SGC-PRO-08-F1.**
- 8.2 Consolidado de Quejas y sugerencias **SGC-PRO-08-F2.**
- 8.3 Formulario de Revisión de Encuestas de Satisfacción y Recomendaciones **SGC-PRO-08-F3.**

9 ANEXOS: NO APLICA

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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>

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias	Vigencia: 13-02-2017

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

	<p>Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</p>	SGC-PRO-08
		Versión: 06
	<p>Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias</p>	Vigencia: 13-02-2017

	<p>8.7 seguimiento de resolución de una queja y el 8.8 de comunicación con los clientes y el punto 9 de formularios.</p> <p>4. Se eliminaron los puntos 8.9, 8.10 y 8.11.</p>
06 / 27-02-2024	<p>1. Se actualizó el punto 8.5 de registro de quejas y sugerencias, punto 8.6 Análisis y Priorización de la Queja, 8.7 sugerencias.</p>