

GESTIÓN DE QUEJAS



¿Qué es una queja?

Es una expresión de insatisfacción hecha al laboratorio MYS, relativa a su servicio donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

1

Reporta tu queja

Escaneando el código QR



2

Recepción y acuse de recibo

Te llegará correo indicando que ha sido radicada para su gestión



3

Evaluación inicial

En base a la información que suministras, MYS determina si está asociada a las actividades de calibración



4

Investigación y validación

MYS recopila la información asociada a la queja reportada y se analiza permitiendo plantear una acción



5

Respuesta

Te proponemos una solución.

Cuentas con 3 días hábiles para dar tu visto bueno. En caso contrario, será aceptación por silencio administrativo de tu parte.



Implementación de la solución

6

Nuestro equipo de trabajo ejecuta las actividades acordadas



8

Reporte del resultado



Se te informará el resultados de la gestión realizada



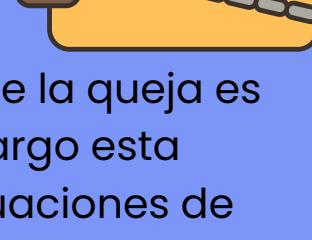
9

Cierre de la queja

Nuestro personal se comunicará contigo para evaluar tu satisfacción con los resultados recibidos y proceder con el cierre de la queja

10

Confidencialidad



La información recopilada para la gestión de la queja es confidencial entre el cliente y MYS. Sin embargo esta podrá ser compartida con el ONAC en evaluaciones de mantenimiento de la acreditación.



11

Imparcialidad

Preservamos el principio de imparcialidad en todo el proceso de gestión de quejas