

## TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

El procedimiento seguido por el Laboratorio del Colegio Oficial de Farmacéuticos para el tratamiento de las reclamaciones es el POC-10 del Manual de Calidad "Procedimiento para la gestión de reclamaciones" estando disponible para la persona que lo solicite.

Las partes de que consta son:

- 1- Recepción de la reclamación por personal del laboratorio en la Hoja de reclamaciones.
- 2- Envío de acuse de recibo al reclamante con el código de la reclamación.
- 3- Remisión al Responsable Técnico o Calidad para que se inicie la gestión y resolución de la misma.
- 4- Gestión de la reclamación
- 5- Resolución de la reclamación
- 6- Revisión y aprobación siempre que sea posible por persona no involucrada.