	PROTOCOLO REQUERIMIENTO, QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: GC-D4
		VERSIÓN: 02
		FECHA DE EDICIÓN: 15/06/2026
		Página 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los mecanismos y canales disponibles para la recepción, evaluación y tratamiento de los requerimientos, quejas y apelaciones presentados por clientes, participantes y demás partes interesadas de la URBS, garantizando una gestión objetiva, imparcial, confidencial y oportuna, que contribuya a la mejora continua de los servicios y programas de evaluación externa de la calidad.

2. Alcance


Este protocolo aplica a todos los requerimientos, quejas y apelaciones relacionados con los servicios, actividades, procesos y resultados emitidos por la URBS en el marco de sus programas de evaluación externa de la calidad, así como a las interacciones mantenidas con clientes, participantes y demás partes interesadas.

3. Definiciones

- *Cientes:* Son las instituciones u organismos que contraten los servicios del laboratorio de la URBS para los ensayos inmunoserológicos.
- *Participantes:* Son las instituciones que contraten los servicios de los programas para la evaluación del desempeño.
- *Partes interesadas:* Son los actores o beneficiarios que intervienen interna y externamente con la URBS y los servicios que ofrece.
- *Requerimientos:* Solicitud presentada por los clientes/participantes para un alcance o extensión de un servicio brindado por la URBS.
- *Quejas:* Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a los programas relacionadas con las actividades de un proceso.
- *Apelaciones:* Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a los programas relacionado con los resultados (evaluación del desempeño) emitidos.

4. Descripción

La Unidad de Referencia para Bancos de Sangre (URBS) pone a disposición de sus clientes, participantes y demás partes interesadas mecanismos para la presentación de requerimientos, quejas y apelaciones relacionados con los servicios prestados y los resultados emitidos dentro de sus programas de ensayos de aptitud.

	PROTOCOLO REQUERIMIENTO, QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: GC-D4
		VERSIÓN: 02
		FECHA DE EDICIÓN: 15/06/2026
		Página 2 de 4

La URBS garantiza que todas las solicitudes recibidas serán gestionadas de manera confidencial, objetiva, imparcial y oportuna, promoviendo la mejora continua de sus servicios y la satisfacción de sus usuarios.

4.1. Requerimientos

Los requerimientos corresponden a solicitudes de información, consultas, sugerencias o necesidades específicas relacionadas con los servicios, actividades o programas desarrollados por la URBS.

4.2. Quejas

Las quejas corresponden a manifestaciones de insatisfacción relacionadas con los servicios prestados, la atención recibida, la gestión administrativa, las actividades técnicas o cualquier otro aspecto asociado a la actuación de la URBS.

4.3. Apelaciones

Las apelaciones corresponden a solicitudes formales de reconsideración de los resultados, evaluaciones o decisiones emitidas por la URBS dentro de sus programas de evaluación externa de la calidad.

4.4. Presentación de requerimientos, quejas y apelaciones

Para presentar un requerimiento, queja o apelación, el solicitante deberá:

1. Descargar y completar el formato GC-R1 Solicitud de requerimientos, quejas y apelaciones, disponible en la página web de la URBS.
2. Remitir el formulario debidamente completado a cualquiera de las siguientes direcciones electrónicas:
 - peed@puce.edu.ec
 - pci@puce.edu.ec
3. Alternativamente, podrá comunicarse telefónicamente con la URBS para recibir orientación sobre el proceso de presentación de la solicitud.

Cuando sea necesario, la URBS podrá solicitar información adicional para facilitar el análisis y tratamiento de la solicitud.

	PROTOCOLO REQUERIMIENTO, QUEJAS Y APELACIONES	CÓDIGO: GC-D4
		VERSIÓN: 02
		FECHA DE EDICIÓN: 15/06/2026
		Página 3 de 4

4.5. Evaluación y tratamiento

Todas las solicitudes recibidas serán revisadas para determinar su pertinencia y relación con las actividades desarrolladas por la URBS.

Las quejas y apelaciones serán investigadas, revisadas y resueltas por personal competente e imparcial que no haya participado directamente en la actividad objeto de la reclamación.

Cuando la complejidad del caso lo requiera, la URBS podrá informar al solicitante sobre el estado de avance de la investigación y las acciones realizadas.

4.6. Tiempo de respuesta

La URBS emitirá una respuesta inicial al solicitante en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

El tiempo de resolución dependerá de la complejidad del caso y de la información requerida para su análisis.

La decisión o respuesta final será comunicada formalmente al solicitante por correo electrónico.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico:

- peed@puce.edu.ec
- pci@puce.edu.ec

Teléfono: (593-2) 2991680

Página web: <https://cisealpuce.edu.ec/urbs.html>