

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	PGC/LA/07
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 1 de 12



## LABORATORIOS AGROCALIDAD

### PROCEDIMIENTO PGC/LA/07

### MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Rev. 11

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
		
Analista de Calidad	Responsable de Calidad	Coordinador General de Laboratorios Fecha: 02 DIC 2019

## HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

REV. N°	PASA A REV. N°	FECHA	HOJA/S	CONTENIDO MODIFICADO
0	1	16/01/2014	Todo	Se elaboró el procedimiento a partir de un capítulo del Manual de Calidad.
1	2	01/10/2014	2,3,4,5,6,7,8	Histórico de modificaciones Índice 3.1 Documentos utilizados en la elaboración 3.2 Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4.1 Políticas 4.2 Definiciones 4.3 Abreviaturas 4.4 Responsabilidades 5.1 Manejo de Reclamos 5.1.1 Recepción y trámite de los reclamos 5.1.2 Consideraciones para la resolución de las quejas 5.2.1 Cooperación con los clientes 5.2.2 Información de retorno de los clientes Formatos
2	3	09/03/2016	1,2,3,4,5,6,7,8	Portada Histórico de modificaciones 1.Objeto 2. Alcance 3.2 Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4.3 Abreviaturas 5.1 Manejo de Reclamos 5.1.1. Recepción y trámite de los reclamos 5.2.1. Cooperación con los clientes 5.2.2. Información de retorno de los clientes Formatos PGC/LA/07-FO01 Se elimina Formato PGC/LA/07-FO03: Análisis de cuestionarios de satisfacción
3	4	02/06/2016	1,2,5,6,7,8,9	Portada Histórico de modificaciones 3.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG. 4.3. Abreviaturas. 4.4. Responsabilidades. 5.1 Manejo de Reclamos 5.1.1. Recepción y trámite de los reclamos 5.2.1. Cooperación con los clientes Formatos PGC/LA/07-FO01
4	5	04/08/2017	5, 6, 7	3.2 Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4.4 Responsabilidades 5.1 Recepción y tramite de los reclamos
5	6	30/01/2018	Todas	Cambio del Logotipo Institucional 3. Referencias
6	7	16/04/2018	5, 6, 7, 9	3.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4.4. Responsabilidades 5.1.1. Recepción y trámite de los reclamos 5.2.2. Información de retorno de los clientes

				Se elimina Formato PGC/LA/07-FO03 Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente.
7	8	14/02/2018	5,6,7,8,9,10	<p><b>Cambio de nombre del PGC:</b> Manejo de quejas y evaluación de la satisfacción del cliente</p> <p><b>Cambio de nombre y actualización del formato PGC/LA/07-FO01:</b> Registro de Quejas</p> <p>1. Objeto</p> <p>2. Alcance</p> <p>3. Referencias</p> <p>    1.1. Documentos utilizados en la elaboración</p> <p>    1.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG</p> <p>4. General</p> <p>    4.1. Políticas</p> <p>    4.2. Definiciones</p> <p>    4.3. Abreviaturas</p> <p>    4.4. Responsabilidades</p> <p>5. Descripción</p> <p>    5.1. Manejo de Quejas</p> <p>    5.1.1. Recepción y trámite de los quejas</p> <p>    5.1.2. Consideraciones para la resolución de las quejas</p> <p>    5.2. Lineamientos para Servicio al cliente</p> <p>    5.2.1. Cooperación con los clientes</p> <p>    5.2.2. Información de retorno de los clientes</p>
8	9	18/03/2019	5, 6, 7, 10, 11	<p>1. Objeto</p> <p>2. Alcance</p> <p>3. General</p> <p>    4.1. Políticas</p> <p>    4.2. Definiciones</p> <p>    4.4. Reponsabilidades</p> <p>    5.1. Manejo de quejas</p> <p>    5.1.1. Recepción y trámite de quejas</p> <p>    5.1.3. Registros</p> <p>    5.2.1. Cooperación con los clientes</p>
9	10	10/06/2019	11	5.2.2. Información de retorno de los clientes
10	11	29/11/2019	5, 8, 9, 10	<p>4.1. Políticas</p> <p>5.1. Manejo de quejas</p> <p>Se incorpora: ANEXO I. Proceso de tratamiento de quejas</p>

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 4 de 12

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b>		<b>5</b>
<b>2. ALCANCE</b>		<b>5</b>
<b>3. REFERENCIAS</b>		<b>5</b>
3.1. Documentos utilizados en la elaboración		5
3.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG		5
<b>4. GENERAL</b>		<b>5</b>
4.1. Políticas		5
4.2. Definiciones		6
4.3. Abreviaturas		6
4.4. Responsabilidades		6
<b>5. DESCRIPCIÓN</b>		<b>7</b>
5.1 Manejo de Quejas		7
5.2 Lineamientos para Servicio al cliente		10
<b>6. ANEXOS</b>		<b>11</b>

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 5 de 12

## 1. OBJETO

Establecer el mecanismo para el tratamiento de las quejas que pudieran surgir de cualquier parte interesada como consecuencia de las actividades que le son propias de los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario y describir los criterios y directrices a seguir para el manejo de información de retorno de los clientes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento establece la sistemática para la recepción, evaluación y toma de decisiones de quejas que pudieran surgir de cualquier parte interesada como producto de las actividades que realizan los laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario. Además define los criterios y directrices para el manejo de información de retorno de los clientes, a fin de tomar las acciones pertinentes que permitan mejorar el sistema de gestión, las actividades de ensayo y el servicio al cliente.

## 3. REFERENCIAS

Se utiliza la versión vigente de los siguientes documentos:

### 3.1. Documentos utilizados en la elaboración

- DOCE/LA/04. Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018 Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
- DOCE/LA/64. Norma Internacional ISO/IEC 9000 Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.

### 3.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG

- PGC/LA/07-FO01. Registro de Quejas
- PGC/LA/07-FO02. Cuestionario de Satisfacción del Cliente
- PGC/LA/11-FO04. Matriz Evaluación de cuestionario de satisfacción del cliente
- PGC/LA/09. Manejo de acciones correctivas
- PGC/LA/10. Manejo de acciones de mejora
- PGC/LA/13. Revisión por la Dirección del Sistema
- Matriz de Evaluación de Cuestionario de Satisfacción del Cliente

## 4. GENERAL

La satisfacción del cliente siempre será uno de los objetivos principales de los Laboratorios de Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, con este fin se realizará un seguimiento permanente de las actividades que desempeñan para dar una respuesta rápida y cumplir con las exigencias constantes de sus clientes. Además se dará seguimiento a las quejas presentadas por cualquier parte interesada como producto de las actividades que realizan los laboratorios de la Agencia, siempre que sea posible se acusará recibo de la queja, el progreso de la misma y se notificará formalmente el cierre de su tratamiento.

### 4.1. Políticas

- Este documento debe estar disponible para cualquier parte interesada relacionada con las actividades que realizan los laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, para lo cual se cargará en la plataforma Agrodrive y en la página web de la Agencia ([www.agrocalidad.gob.ec](http://www.agrocalidad.gob.ec)).
- Todas las quejas presentadas por cualquier parte interesada, relacionadas con los servicios que prestan los Laboratorios, deben ser atendidas oportunamente y en el menor plazo posible.
- Todas las quejas deben ser presentadas por escrito (correo electrónico u otro medio) , para que puedan ser atendidas; si cualquier parte interesada presenta una queja verbal se orienta para que la presente por escrito.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 6 de 12

- Los resultados comunicados del tratamiento de la queja serán revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la misma.
- El RC y AC no están involucrados en las actividades técnicas del laboratorio, por lo que de ser posible deben comunicar al cliente que presenta la queja los informes de progreso y tratamiento de la misma.

#### 4.2. Definiciones

**Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Nota 1:** Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un *cliente* incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

**Nota 2:** Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**Nota 3:** Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el *cliente* y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**Servicio al cliente:** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

**Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

**Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella

Nota 1: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

**Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. **Ejemplo:** Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

#### 4.3. Abreviaturas

SGC: Sistema de Gestión de Calidad  
 CGL: Coordinador General de Laboratorios  
 RC: Responsable de Calidad  
 DD: Director de Diagnóstico  
 RT: Responsable Técnico  
 A: Analista  
 RE: Recepcionista  
 NA: No aplica  
 DDIS: Director Distrital

#### 4.4. Responsabilidades

Las principales responsabilidades y autoridad en la ejecución de las actividades del presente procedimiento se describen en la Tabla 1.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 7 de 12

**Tabla 1.** Responsabilidades y autoridad

<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Autoridad</b>
DD	NA	Autorizar la emisión de informes sustituye en caso de ser pertinente.
RC/AC	<p>Asignar el número a las quejas.</p> <p>Informar al cliente que presenta la queja los informes de progreso y tratamiento de la misma.</p> <p>Revisar las acciones propuestas para subsanar las quejas.</p> <p>Realizar el seguimiento de la quejas de los clientes hasta que estén solucionadas.</p> <p>Revisar la información de retorno de los clientes.</p> <p>Informar a los responsables técnicos la detección de encuestas bajas o quejas.</p>	<p>Requerir la toma de acciones correctivas en caso de que las encuestas reflejen puntos débiles en la gestión de un laboratorio o cuando las sugerencias o comentarios de los clientes lo ameriten.</p>
RT	Gestionar las quejas relacionadas con las actividades técnicas del laboratorio.	Determinar si la queja es o no procedente.
RE	Informar a los responsables técnicos y al RC las quejas receptadas.	NA
CGL/DDIS	<p>Informar a quién corresponda las quejas presentadas por cualquier parte interesada. En caso de quejas procedentes de los clientes informar al RC y RT.</p>	<p>Requerir la toma de acciones correctivas en caso de que las encuestas reflejen puntos débiles en la gestión de un laboratorio o cuando las sugerencias o comentarios de los clientes lo ameriten.</p> <p>Designar a una a persona no involucrada en las actividades del laboratorio para que realice el seguimiento y cierre de una queja procedente de cualquier parte interesada a excepción de los clientes.</p>

## **5. DESCRIPCIÓN**

### **5.1. Manejo de Quejas**

Los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario consideran las quejas como oportunidades de mejora al sistema de gestión de calidad. Las quejas pueden proceder de cualquier parte interesada relacionada con de las actividades que le son propias de los Laboratorios. Sin embargo, el tratamiento que se le da a las quejas provenientes de los clientes difiere del tratamiento que se le da a las quejas procedentes de otras partes interesadas como se indica a continuación.

#### **5.1.1. Recepción y trámite de los quejas**

**Codificación de quejas:** Las quejas receptadas son documentadas en el formato PGC/LA/07-FO01 "Registro de quejas", el cual debe contener:

- Codificación de la queja
- Identificación de la persona que formula la queja
- Identificación de la persona que recepta la queja
- Laboratorio al cual va dirigida la queja
- Fecha
- Descripción de la queja

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 8 de 12

El RC o AC asigna el número de la queja, el cual se codifica en el formato Registro de quejas (PGC/LA/07-FO01) de la siguiente manera:

**RQ N° XX/YY/ZZZ**

**Donde:**

**RQ:** Registro de queja

**XX:** Código del Laboratorio o área, por ejemplo:

- B: Laboratorio de Bromatología
- F: Laboratorio de Calidad de Fertilizantes
- CL: Laboratorio de Control de Calidad de Leche
- C: Laboratorio de Calidad de Plaguicidas
- CIP: Laboratorio de Calidad de Insumos Pecuarios
- CPA: Laboratorio de Contaminantes de Productos Agrícolas
- CPP: Laboratorio de Contaminantes de Productos Pecuarios
- S: Laboratorio de Control de Calidad de Semillas
- E: Laboratorio de Entomología
- FP: Laboratorio de Fitopatología
- N: Laboratorio de Nematología
- SFA: Laboratorio de Suelos, Foliare y Aguas
- SFA-M: Laboratorio de Suelos, Foliare y Aguas – Área de Malezas
- BM: Laboratorio de Biología Molecular
- BT: Bioterio
- CV: Laboratorio de Control de Calidad de Vacunas
- CC: Laboratorio de Cultivo Celular
- MRP: Laboratorio de Material Reproductivo
- MB: Laboratorio de Microbiología
- P: Laboratorio de Patología
- PA: Laboratorio de Parasitología
- SE: Laboratorio de Serología
- V: Laboratorio de Virología
- RLA: Red de Laboratorios Autorizados
- LA: Laboratorios de AGROCALIDAD

**YY:** Dos últimos dígitos del año en curso

**ZZZ:** Número de la queja

**Tratamiento de quejas de los clientes:** El cliente debe enviar las quejas en forma escrita (correo electrónico u otro medio) al RT, RC o RE. En algunos casos y dependiendo de la gravedad de la queja esta puede ser receptada por el DE, CGL, DD o DDIS. Sin embargo, independientemente de quien recepte la queja, esta debe ser informada inmediatamente al RT, quién deberá subsanar la misma por encontrarse involucrado de forma directa en las actividades técnicas del laboratorio. En

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 9 de 12

caso de que existan quejas en forma verbal, las personas antes mencionadas deben direccionar al cliente para que las quejas se realicen por escrito (correo electrónico u otro medio). Siempre que sea posible se acusará recibo de la queja.

A partir de la apertura de la queja, los pasos a seguir y las acciones a tomar son las siguientes:

- a) El RT confirmará si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio. En caso afirmativo se documentará (PGC/LA/07-FO01. Registro de quejas), recopilará y verificará toda la información necesaria, la misma que será revisada por el RC o AC a fin de determinar si la queja es procedente o no. En caso de que no sea procedente y de ser posible el RC o AC comunicará la decisión al remitente por escrito con explicación razonada (excepto para las quejas detectadas a través de las encuestas de satisfacción del cliente, las mismas que son anónimas) y se archivará de forma secuencial.
- b) En caso que la queja sea procedente el RT y su equipo de trabajo a fin de subsanar la misma, deben realizar en el Registro de quejas (PGC/LA/07-FO01) un análisis de causa y en base a esto establecer acciones inmediatas y de ser necesario acciones correctivas y de mejora, identificando responsables y plazos para su ejecución.
- c) El RC o AC revisarán las acciones planteadas por el RT y de ser posible informarán al remitente de la queja las acciones propuestas. Esta información quedará registrada en el Registro de quejas (PGC/LA/07-FO01).
- d) El RC o AC realizará un seguimiento de la queja hasta que esté solucionada y se hayan tomado las acciones propuestas.
- e) Una vez que la queja esté subsanada en caso de ser posible el AC o RC informará al cliente el cierre del tratamiento de la misma.

**Nota:** En el caso surja una queja por errores en los informes de resultados y se requiera la sustitución del mismo, el DD del área respectiva debe autorizar la emisión de un nuevo informe en caso de ser procedente como se indica en el Procedimiento General Técnico PGT/LA/09. Informes de resultados. Sin embargo, si los errores surgen por información proporcionada por el cliente esto no se debe tratar como una queja.

**Tratamiento de quejas de otras partes interesadas:** Las quejas provenientes de otras partes interesadas, tales como los directores de diagnóstico, proveedores, personal del laboratorio, etc, deben ser dirigidas de forma escrita (correo electrónico u otro medio) al CGL / DDIS, quienes acusarán recibo de la queja e informarán el motivo de la queja a las personas involucradas en la misma y designará a un responsable no involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja para que realice su tratamiento. Además, se informará al RC y AC la queja presentada, a fin de que se asigne un número.

El seguimiento y cierre de la queja debe ajustarse a los mismos lineamientos del tratamiento de quejas de los clientes como se indica a continuación:

- a) La o las personas involucradas en la queja confirmarán si esta se relaciona con las actividades que realizan. En caso afirmativo se documentará (PGC/LA/07-FO01. Registro de quejas), recopilará y verificará toda la información necesaria, la misma que será revisada por la persona designada por el CGL a fin de determinar si la queja es procedente o no. En caso que no sea

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 10 de 12

procedente y de ser posible se comunicará la decisión al remitente por escrito con explicación razonada y se archivará de forma secuencial.

- b) Si la queja es procedente, se realiza un análisis de causa a fin de establecer acciones inmediatas para subsanar la queja y en caso de ser necesario acciones correctivas y de mejora, identificando responsables y plazos para su ejecución.
- c) La persona designada revisará las acciones planteadas e informará al remitente de la queja las acciones propuestas. Esta información quedará registrada en el Registro de quejas.
- d) La persona designada realizará un seguimiento de la queja hasta que esté solucionada y se hayan tomado las acciones propuestas.
- e) Una vez que la queja esté subsanada, la persona designada informará a quien presentó la queja el cierre del tratamiento de la misma.

El proceso de tratamiento de quejas se presenta en el Anexo I.

### 5.1.2. Consideraciones para la resolución de las quejas

- Si la queja surge como resultado de un ensayo, de ser pertinente, la acción inmediata implicará la repetición del ensayo con el personal técnico que el RT designe.
- Si la queja del cliente llega a través del DE o CGL, y el cliente ha decidido que sea otra vez el laboratorio en cuestión, quien realice nuevamente los ensayos, el RT, el DD y el CGL/DDIS tomarán la decisión y las acciones para proceder con la queja, informando al RC de la situación y las medidas tomadas. El RT debe registrar la queja en el formato PGC/LA/07-FO01 con toda la información necesaria.
- En el caso de repetición de análisis o diagnósticos, estas solicitudes serán atendidas con prioridad, por tratarse de una queja por parte del cliente.
- Si el RC o el RT lo estiman oportuno, se iniciarán los trámites para realizar una verificación (auditoría) a las partes del SGC afectadas, cuando los hallazgos pongan en duda los resultados de los ensayos.

### 5.1.3. Registros

En cualquier caso, todos y cada uno de las quejas (sean procedentes o no) recibidas en los laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, estarán debidamente documentados en el formato Registro de quejas (PGC/LA/07-FO01) y archivados conjuntamente con las evidencias de su gestión, de forma secuencial por el RC. Toda la documentación de respaldo sobre la queja, debe ser archivada de forma digital o física conjuntamente con los registros correspondientes.

## 5.2. Lineamientos para Servicio al cliente

### 5.2.1. Cooperación con los clientes

La cooperación que los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario establecen con sus clientes o sus representantes, definirá una vía de comunicación encaminada a facilitar la relación entre ambos, para un mayor beneficio común. Dicha cooperación tendrá por objetivos:

- Aclarar las solicitudes de ensayo emitidas por el cliente.
- Permitir al cliente el acceso al laboratorio (cuando lo crea necesario), previa autorización del CGL o DDIS, para supervisar las actividades de ensayo en relación al trabajo solicitado (siempre que se asegure la confidencialidad frente a otros clientes).

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	<b>PGC/LA/07</b>
	<b>“MANEJO DE QUEJAS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	Rev. 11
		Hoja 11 de 12

Es responsabilidad del CGL o DDIS, asesorado en su caso por el RT, DD o el RC, suscribir, establecer, negociar y documentar las condiciones (objeto, alcance, obligaciones, etc.) de los distintos acuerdos de cooperación alcanzados con el cliente, en caso de considerarlo oportuno. Se conservarán los registros donde quede constancia escrita de los acuerdos establecidos.

En caso de que el cliente tenga dudas, inquietudes o requerimientos, en primera instancia lo consultará con el RE, si éste no puede solventarlas lo remitirá al RT quien dependiendo de la consulta lo asistirá personalmente o delegará al A que tenga competencia para aclarar la inquietud o requerimiento, si aún no se ha dado respuesta, el cliente será enviado con el DD del área correspondiente si a pesar de esto no se ha solucionado la inquietud y en última instancia, el cliente realizará la consulta directamente con el CGL. Para el caso de los LR y LDR el cliente acudirá en primera instancia al Responsable de la recepción de muestra sino puede ayudarle al A o RT y en último caso directamente al DDIS.

### **5.2.2. Información de retorno de los clientes**

Se realizarán cuestionarios de satisfacción al cliente vía escrita o e-mail. Se utilizará el formato Cuestionario de Satisfacción al Cliente (PGC/LA/07-FO02) para recolectar la información. El RC o AC realizarán la tabulación de las encuestas recibidas en la matriz de Evaluación de Cuestionario de satisfacción del cliente, para determinar el puntaje obtenido por cada cliente encuestado, así mismo se gestionarán los comentarios o sugerencias realizados por los clientes.

Las encuestas que tengan preguntas con una calificación inferior a 7 se gestionarán como quejas, cabe recalcar que al tratarse de una encuesta anónima el cliente deberá especificar en la parte de observaciones el motivo de la baja puntuación a fin de tomar las acciones pertinentes como se indica en el formato PGC/LA/07-FO02, caso contrario la encuesta no será tomada en cuenta en la tabulación.

Las encuestas que contengan preguntas con baja puntuación (inferior a 7) serán analizadas y se gestionarán las acciones inmediatas que subsanen la queja emitida por el cliente, y en caso de ser necesario se tomarán las acciones correctivas o mejora pertinentes, las mismas que serán registradas en el formato Registro de Quejas (PGC/LA/07-FO01). Cabe mencionar que independientemente de la puntuación de la encuesta, se podrán tomar acciones como resultado de las sugerencias o comentarios realizados por los clientes en caso de que amerite.

La información de retorno tiene como objetivo buscar la retroalimentación, tanto positiva como negativa de los clientes. Esta información será considerada en las Revisiones por la Dirección del Sistema, a fin de tomar acciones que permitan mejorar el Sistema de Gestión, las actividades de ensayo y el servicio al cliente. El RC conservará los registros en los cuales queda constancia de la información recopilada sobre las evaluaciones realizadas y las acciones establecidas.

## **6. ANEXOS**

Anexo I. Proceso de tratamiento de quejas

ANEXO I

PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

