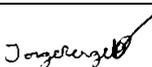


	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
3.1.	Definiciones.....	2
3.2.	Abreviaturas	2
4.	REQUERIMIENTOS.....	2
4.1.	Requerimiento de Personal	2
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6.1.	Primera atención al cliente	3
6.2.	Comunicación con el cliente.....	3
6.3.	Acceso del cliente a las instalaciones	4
6.4.	Asesoría técnica.....	5
6.5.	Encuestas de satisfacción	5
6.6.	Recepción y registro de quejas	7
6.7.	Evaluación de la queja	7
6.8.	Cierre de la queja	8
6.9.	Información de la queja al remitente	8
7.	RESPONSABILIDADES.....	8
8.	FORMATOS.....	8
9.	ANEXOS	10

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Jefe de Calidad	Freddy Torres		2024-07-29
REVISADO	Jefe de Calidad	Freddy Torres		2024-07-29
APROBADO	Sub Gerente de Laboratorio	Arturo Rengel		2024-07-29

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto describir los criterios y las directrices que seguirá LEGEMESA en el servicio a sus clientes, asesoramiento técnico y en la atención a reclamos y quejas.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende a los servicios de análisis, muestreo y proyectos que preste LEGEMESA a sus clientes o a los representantes de éstos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Definiciones

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.

Servicio: Resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

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

Satisfacción al cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Disconformidad que puede presentar el cliente cuando el servicio prestado por el Laboratorio no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

3.2. Abreviaturas

LEGEMESA: Laboratorio Geológico Minero Ambiental

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriano

SGC: Sistema de gestión de calidad

4. REQUERIMIENTOS

4.1. Requerimiento de Personal

- Responsable técnico de la actividad solicitada o sujeta a queja o reclamo

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

- Laboratorista involucrado en la actividad solicitada o sujeta a queja o reclamo
- Jefe de calidad del laboratorio
- Jefe del laboratorio

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018 - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- CR GA01 Criterios generales para la acreditación de laboratorios de ensayo y calibración según NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Primera atención al cliente

LEGEMESA tendrá toda la disponibilidad de brindar atención con amabilidad, cortesía, respeto y la mejor predisposición hacia el cliente.

Estas disposiciones aplican para clientes que se comunican vía telefónica, que visitan las instalaciones, o si el personal los está llamando o visitando.

En caso de atención física en las instalaciones de LEGEMESA o del cliente, el personal asignado deberá llevar la vestimenta adecuada con los distintivos de LEGEMESA.

6.2. Comunicación con el cliente

LEGEMESA estará dispuesto a aclarar la solicitud de ensayo con los clientes, mantener una buena comunicación durante todo el trabajo, brindar asesoramiento o recomendaciones de orden técnico.

Cuando exista una autorización debidamente documentada por disposiciones contractuales o cuando por ley se requiera revelar información confidencial LEGEMESA a través de un comunicado por parte del JC/SGL notificará vía correo electrónico al cliente o la persona interesada, la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Cuando se lleque a un acuerdo con el Cliente, "LEGEMESA se compromete a gestionar toda la información de sus clientes de forma que se asegure la confidencialidad" y como

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

un acuerdo legalmente ejecutable le hará llegar el formato **F-PT-LE-001-01** Oferta de servicio.

En el caso de que se trate de un contrato de servicios a largo plazo se celebrará con el cliente un contrato único el cual permanecerá vigente hasta que una de las partes de por finalizado dicho acuerdo; el servicio será valorizado a través de la solicitud de análisis recibido elaborados para cada división del laboratorio.

Cuando se obtenga información del cliente de diferente fuente a él, se mantendrá la confidencialidad. La fuente de información será confidencial y no se compartirá a menos que se haya acordado con la fuente, mediante una solicitud al GG.

El personal, incluido cualquier miembro de comité, contratista, personal de organismos externos o individuos que actúen en nombre de LEGEMESA mantendrán la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio mediante la suscripción de Declaración de Salvaguarda y Confidencialidad según procedimiento para la gestión de personal, excepto lo requerido por ley.

6.3. Acceso del cliente a las instalaciones

LEGEMESA estará dispuesto a cooperar con los clientes para el seguimiento del desempeño del laboratorio y de las actividades de ensayo en relación al trabajo solicitado.

Se permitirá el acceso en caso de ser requerido por parte del cliente o su representante a las instalaciones, previa firma de Declaración de Salvaguarda y Confidencialidad según procedimiento para la gestión de personal. El cliente podrá presenciar la realización de los ensayos sin perturbar el desarrollo de los procedimientos, infringir las reglas y la confidencialidad de los resultados obtenidos.

Previo al ingreso del cliente, el personal asignado, deberá entregar información necesaria y la indumentaria de seguridad requerida, con el fin de evitar accidentes dentro de las instalaciones.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

Toda persona que sea ajena a LEGEMESA y tenga autorización de ingresar a las instalaciones deberá registrarse en el formato F-PG-LE-002-01 Registro atención al cliente y asesoría técnica.

6.4. Asesoría técnica

Se recibirá la necesidad de asesoría mediante documento escrito, correo electrónico, petición verbal y se solventará dicha necesidad de la siguiente manera:

- Documento escrito o correo electrónico: El pedido será receptado y/o dirigido al JC o al SGL para que se evalúe si procede.
- Petición verbal: El pedido será receptado y/o dirigido al JL o JC para que se evalúe si procede.

Una vez revisado el requerimiento y aprobado se direccionará al área pertinente.

Las reuniones mantenidas serán registradas en el Acta de reunión F-PG-LE-005-1. En el caso de que el pedido no pueda ser solventado por LEGEMESA, se debe notificar al solicitante de manera verbal o correo electrónico.

6.5. Encuestas de satisfacción

Para obtener información de retorno, se solicitará al cliente el llenado del formato: Encuesta de satisfacción del cliente F-PG-LE-002-02.

El resultado de cada encuesta se tabulará y evaluará como porcentaje y retroalimentará los indicadores relacionados con los Índices de satisfacción al cliente definidos en los objetivos de calidad.

Como aceptable el porcentaje de satisfacción deberá ser mayor o igual al 70% en cada sección. Caso contrario se realizará un análisis de mejora.

6.5.1. Tabular los resultados.

Para poder tabular las respuestas y calcular el porcentaje de satisfacción seguir los siguientes pasos:

- **Asignar Valores Numéricos:**

Primero, asigna valores numéricos a cada opción. Estos valores deben reflejar la calidad percibida. Por ejemplo:

Malo (M) = 1; Regular (R) = 2; Bueno (B)= 3; Muy Bueno (MB) = 4;
Excelente (E) = 5

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

- **Contar las Respuestas:**

Cuenta el número de respuestas para cada opción.

- **Calcular el Total de Respuestas:**

Suma el número total de respuestas para obtener el total general.

- **Calcular el Promedio Ponderado:**

Usa la fórmula para calcular el promedio ponderado de las respuestas:

$$\text{Promedio Ponderado} = \frac{\sum(\text{Valor de la Opción} \times \text{Número de Respuestas})}{\text{Total de Respuestas}}$$

Por ejemplo, si tienes las siguientes respuestas:

- Malo: 10 respuestas
- Regular: 20 respuestas
- Bueno: 30 respuestas
- Muy Bueno: 25 respuestas
- Excelente: 15 respuestas

El cálculo sería:

$$\text{Promedio Ponderado} = \frac{(1 \times 10) + (2 \times 20) + (3 \times 30) + (4 \times 25) + (5 \times 15)}{10 + 20 + 30 + 25 + 15}$$

$$\text{Promedio Ponderado} = \frac{10 + 40 + 90 + 100 + 75}{100}$$

$$\text{Promedio Ponderado} = \frac{315}{100} = 3.15$$

- **Interpretar el Resultado:**

El promedio ponderado te dará una medida general de satisfacción en una escala numérica. En este ejemplo, un promedio de 3.15 sugiere que la satisfacción general se encuentra entre "Bueno" y "Muy Bueno".

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

- **Convertir a Porcentaje (Opcional):**

Si necesitas representar este promedio en una escala porcentual (0% a 100%), podrías hacer una normalización adicional, ajustando la escala según el rango máximo de valores (en este caso, de 1 a 5):

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Promedio Ponderado} - \text{Valor Mínimo}}{\text{Valor Máximo} - \text{Valor Mínimo}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{3.15 - 1}{5 - 1} \times 100 = \frac{2.15}{4} \times 100 = 53.75\%$$

Esto te da una idea de cómo se distribuyen las respuestas en términos porcentuales.

Estos pasos permiten convertir las respuestas cualitativas de una encuesta en una medida cuantitativa de satisfacción.

6.6. Recepción y registro de quejas

Ante una inconformidad presentada por alguna actividad realizada en el laboratorio, se recibirá la queja mediante correo electrónico, vía telefónica o verbalmente, el mismo que se registrará en el formato: Informe de queja F-PG-LE-002-03.

Se debe enumerar las quejas mediante la siguiente codificación: QJMMAA-001

Donde:

QJ: Queja

MM: Corresponde al mes

AA: el año en curso

00Z: orden de secuencia comenzando en 001.

El JC y JL registrarán la queja presentada por el cliente con la descripción de la queja.

6.7. Evaluación de la queja

Se realizará la evaluación para determinar si procede o no la queja. Si procede la queja se abre un Informe de hallazgos según procedimiento para la evaluación de sistema de gestión de calidad. De ser el caso se lo hará en presencia del perito asignado.

Si después del tratamiento necesario se determina que la queja No Procede se elabora

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

el informe en el formato: Informe de queja F-PG-LE-002-03. Comunicando los resultados comparativos de los reanálisis.

De ser el caso se hará en presencia del perito asignado.

Si la queja afectara a ensayos ya finalizados, el tratamiento del informe ya emitido sería el descrito en el Procedimiento para el aseguramiento de la validez de los resultados y generación de informes.

6.8. Cierre de la queja

Se procede indicando las acciones correctivas, acciones preventivas o correcciones realizadas frente a la queja, en el formato F-PG-LE-002-03 Informe de queja.

6.9. Información de la queja al remitente

Se informará al remitente de la queja sobre las acciones correctivas, acciones preventivas o correcciones propuesta.

7. RESPONSABILIDADES

Jefe de calidad:

- Revela información por disposiciones legales y contractuales.
- Revisar y dar respuesta el pedido.
- Evaluar encuestas y realiza análisis de mejora de ser el caso.
- Evalúa y toma decisiones respecto de las quejas.
- Cerrar la queja.

Jefe/ Supervisor de Laboratorio:

- Disponibilidad de brindar atención con amabilidad, cortesía, respeto y la mejor predisposición hacia el cliente.
- Revela información por disposiciones legales y contractuales.
- Recibir, registrar, revisar y dar respuesta el pedido.
- Informa al cliente sobre resultado de su pedido.

8. FORMATOS

- F-PG-LE-002-01: Registro atención al cliente y asesoría técnica.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

- F-PG—LE-002-02: Encuesta de satisfacción del cliente.
- F-PG—LE-002-03: Informe de queja.
- F-PG-LE-005-1 Acta de reunión.
- F-PT-LE-001-01 Oferta de servicio

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: PG-LE-002	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA DE SUGERENCIA: 2024-07-28
motivo de la modificación	Actualización de la Versión se incluye el ítem 6.5.1 Tabular resultados de la encuesta de satisfacción	
PERSONA QUE SUGIERE	Freddy Torres	
PARTE O PUNTO DEL DOCUMENTO MODIFICADO	Se incluye el Ítem 6.5.1. Tabular resultados de encuestas, dentro del punto 6.5 encuestas de satisfacción	
EN EL DOCUMENTO DICE: No se encuentra indicación		
SUGERENCIA: N.A.		
NÚMERO DE LA NUEVA REVISIÓN: 03		
Aprobado por: Freddy Torres Jefe de Calidad  Firma y fecha: 2024-07-29		

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 03
		FECHA: 2024-07-29

9. ANEXOS

No aplica