

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo describir los criterios y las directrices que seguirá LEGEMESA en la prestación de servicios a sus clientes, incluyendo el asesoramiento técnico, así como la atención a reclamos y quejas..

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca los servicios de análisis y los proyectos realizados por LEGEMESA, además del asesoramiento técnico brindado a los clientes, así como la atención, gestión y seguimiento de quejas y reclamos presentados por estos o por sus representantes.

3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

3.1. Abreviaturas

LEGEMESA: Laboratorio Geológico Minero Ambiental

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriano

SGC: Sistema de gestión de calidad

GG: Gerente General

JL: Jefe de Laboratorio.

SGL: Sub Gerente de Laboratorio

RC: Responsable de Calidad

3.2. 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.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

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.

4. 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.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. 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 con todos los clientes que se comunican vía telefónica, que visitan las instalaciones, o cuando personal de LEGEMESA visita a los clientes.

En caso de atención en las instalaciones de LEGEMESA o del cliente, el personal asignado deberá llevar la vestimenta adecuada, y portar algún elemento de identificación institucional que permita su reconocimiento como representante de LEGEMESA.

5.2. Comunicación con el cliente

LEGEMESA estará dispuesto a aclarar la solicitud de ensayo con los clientes, mantener una buena comunicación durante todo el servicio 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 RC/SGL notificará vía correo electrónico al cliente o la persona interesada, la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Cuando se llegue 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 un acuerdo legalmente ejecutable le hará llegar el formato **F-PG-LE-011-01** Oferta de

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

servicio o formato **F-PG-LE-011-02** Contrato de Servicio Interno.

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 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 el registro [Declaración de Confidencialidad Externos F-PG-LE-006-14](#)

5.3. 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 la [Declaración de Confidencialidad Externos F-PG-LE-006-14](#) El cliente podrá presenciar la realización de los ensayos en calidad de [observador](#) durante el desarrollo de los procedimientos, [sin infringir las reglas y la confidencialidad de los resultados obtenidos.](#)

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

Toda persona que sea ajena a LEGEMESA y tenga autorización de ingresar a las instalaciones deberá registrarse en el formato [F-PT-LE-007-05 Control de Acceso a las instalaciones del laboratorio.](#)

5.4. Asesoría técnica

Se recibirá la necesidad de asesoría mediante [cualquiera de los medios de comunicación de LEGEMESA](#) y se solventará dicha necesidad de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

- El pedido será receptado y/o dirigido al RC/JL o al SGL para que se evalúe si procede y se comunicará al cliente por escrito.

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 por correo electrónico.

5.5. 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 y se realizaran al menos una vez al año.

El resultado de cada encuesta se tabulará y evaluará como porcentaje de satisfacción deberá ser de acuerdo a los Objetivos de Calidad establecidos anualmente. Caso contrario se realizará un análisis de mejora.

5.6. 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** y se comunica al cliente que su queja será tratada.

Se debe enumerar las quejas mediante la siguiente codificación: **QJ-MM-AA-001**

Donde:

QJ: Queja

MM: Corresponde al mes

AA: el año em curso

00Z: orden de secuencia comenzando en 001.

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

5.7. Evaluación de la queja

Se realizará la evaluación de la queja a fin de determinar si es procedentes, recopilando y verificando toda la información necesaria para validar la queja.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

Establecer las acciones inmediatas que se ejecutan a partir de la aceptación y evaluación de la queja. Se definen acciones específicas, responsables y plazos. Se comunica al cliente los resultados de la investigación y las acciones planteadas.

En caso negativo, se comunica la decisión al remitente de la queja, por escrito, con el justificativo respectivo en el informe en el formato Informe de queja F-PG-LE-002-03 y se archiva una copia.

En caso positivo, se procede a elaborar un Informe de acciones correctivas según el PG-LE-004 Procedimiento de evaluación de SGC. De ser el caso se lo hará en presencia del perito asignado.

Realizar seguimiento a las acciones inmediatas propuestas. La solución y el seguimiento proporcionada de la queja debe ser informada al cliente y mantener todos los registros. Si la queja pone en duda la competencia técnica de los resultados, o es repetitiva, entonces se evaluará como una No Conformidad que requiera la toma de una acción correctiva que evite que vuelva a suceder, de acuerdo a lo establecido en el PG-LE-004 Procedimiento de evaluación de SGC.

Si la queja es por el resultado de un ensayo, de ser pertinente, repetirlo con el personal técnico que el JL designe.

Todas las quejas presentadas al laboratorio serán tratadas como confidencial y realizará todas las acciones pertinentes al tratamiento de la misma.

5.8. Cierre de la queja

Los resultados del cierre de la queja se deben comunicar al cliente una vez revisados y aprobados por personal que no esté involucrado en las actividades del laboratorio que originaron la queja, de manera formal vía mail en el formato F-PG-LE-002-03 Informe de queja.

6. FORMATOS

- F-PG-LE-002-02 Encuesta de satisfacción del cliente.(Microsoft forms)
- F-PG-LE-005-01 Acta de reunión.
- F-PG-LE-002-03 Informe de queja.
- F-PG-LE-004-5 Informe de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.
- F-PG-LE-006-14 Declaración de Confidencialidad Externos

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PG-LE-002	REVISIÓN: 04
		FECHA: 2025-07-15

7. ANEXOS

No aplica

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. Rev.	Pág.	Cambios realizados en el proceso	Fecha
03	Todas	Se incluye pie de página con numeración; se actualizan los siguientes ítems: 2 Alcance, 3.1 Abreviaturas, 5.1Primera atención al cliente, 5.2Comunicación con el cliente, 5.3Acceso del cliente a las instalaciones, 5.4Asesoría técnica, 5.5Encuestas de satisfacción 5.6Recepción y registro de quejas, 5.7Evaluación de la queja, 5.8Cierre de la queja relacionadas con los cargos actuales, adicionalmente se elimina el formato F-PG-LE-002-01; se actualizan los cargos.	2025-07-15

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Responsable de Calidad Alterno	Sofía León		2025-07-15
REVISADO	Responsable de Calidad	Julio Vaca		2025-07-15
APROBADO	Sub Gerente de Laboratorio	Arturo Rengel		2025-07-15