

## PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

### DESCRIPCIÓN

El Proceso de Quejas del Laboratorio AgroAnálisis S.A., se encuentra a disposición de cualquier parte interesada que no esté conforme en algún aspecto relacionado con el servicio recibido.

1. El laboratorio AgroAnálisis S.A., efectúa la recepción de las quejas que se realicen por cualquier canal de comunicación disponible (Vía telefónica, correo electrónico ([info@agroanalisis.com.ec](mailto:info@agroanalisis.com.ec), [nsanchez@agroanalisis.com.ec](mailto:nsanchez@agroanalisis.com.ec)), de manera personal, o a través de la encuesta de satisfacción al cliente), puede presentar una queja por cualquiera de los siguientes medios:
2. La persona que recepta la queja notifica al GL, quien designará a un responsable para registrar todos los datos de la queja en el registro de quejas AA-FOR-024 e informa al cliente que se procederá inmediatamente a realizar una revisión documental de todo el proceso.
3. Todas las quejas receptadas se completarán con información adicional, solicitando al cliente las razones de su queja y detallando, cuando sea posible, el número de reporte de ensayo, resultados u otros datos con los cuales no esté conforme, con el objetivo de validar la información
4. Sí como resultado de la revisión documental, se determina que no existe problemas por parte del servicio del laboratorio, se informa al cliente por escrito, detallando toda la información revisada.
5. Si, por el contrario, se encuentra alguna desviación del sistema de calidad, el RC iniciará un trabajo no conforme e iniciará un proceso de acción correctiva, descrito en el AA-PRO-004.
6. Sí como resultado de la evaluación, es necesario repetir ensayos, el resultado debe ser emitido en los siguientes 4 días laborables.
7. Como parte del proceso de acción inmediata, se aplica lo detallado en el procedimiento de trabajo no conforme AA-PRO-019, pudiendo ser necesario detener el proceso de análisis de muestras similares si la duda en el proceso pudiera involucrar otras órdenes de análisis.
8. Los resultados obtenidos son informados al cliente de forma escrita y se apoya la comunicación con una llamada telefónica.
9. En el proceso de tratamiento de las quejas, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la queja debe participar en su investigación, en la que debe garantizarse en todo momento la independencia y competencia del personal.

Diagrama de flujo para gestión de quejas:

