

## **6.4. Protocolo para que un interesado presente su reclamo, queja o sugerencia**

### **6.4.1. Presentación del reclamo, queja o sugerencia**

El interesado puede manifestar su reclamo, queja o sugerencia mediante un método evidenciable, para lo cual se presentan siguientes alternativas:

- a) Mediante el formulario de encuesta de satisfacción de cliente F-PG-06-01 en el campo de Reclamos / Quejas / Sugerencias.
- b) Mediante un mensaje enviado al correo del LANUM: lanum.fim@epn.edu.ec. El RT y el RC serán los responsables de revisar el correo del LANUM a diario para verificar si existen reclamos o quejas.

En el caso de autoridades y entes de regulación, se comunican formalmente mediante un memorando u oficio enviado a cualquiera de los integrantes del laboratorio (Coordinador de Laboratorio CL, Responsable Técnico RT, Responsable de Calidad RC, Analista Técnico AT), o siguiendo una secuencia de las autoridades de la EPN.

En cualquiera de los casos, la persona que recepte el reclamo, queja o sugerencia comunicará el mensaje al RC mediante un correo electrónico o método evidenciable en un plazo máximo de 24 horas para su respectivo tratamiento.

En el caso de quejas, el proceso deberá ser notificado al Representante Legal de la Escuela Politécnica Nacional (Rector/a) quien de ser pertinente asignará el caso al Departamento Jurídico de la institución para su tratamiento.

El LANUM hará el seguimiento del reclamo, queja y se comunicará con el cliente únicamente de forma escrita que será evidencia del proceso conjuntamente con el informe de acciones correctivas, mejora y/o correcciones **F-PG-07-01** }

En el caso de sugerencias, el laboratorio evaluará si dentro de sus posibilidades está atender las sugerencias y colocarlas como oportunidades de mejora, más las sugerencias no serán tratadas como reclamos o quejas.

### **6.4.2. Evaluación del reclamo / queja**

Se realizará la evaluación si procede o no el reclamo / queja. Si procede el reclamo/queja se abrirá un Informe de hallazgos en el formulario: Informe de acciones correctivas, mejora y/o correcciones **F-PG-07-01**. De ser queja se lo hará en presencia del perito asignado (de ser el caso).

Si no procede el reclamo/queja y no se abre un informe, se le dará el tratamiento necesario en el formulario: Informe de reclamo/queja F-PG-05-01, cerrándola por no haber aplicado como reclamo / queja. De ser queja, deberá hacerse este proceso en presencia del perito asignado (de ser el caso).

Si el reclamo / queja afecta a ensayos ya finalizados, el tratamiento del informe ya emitido sería el descrito en el **PT-LANUM-08** Procedimiento para el aseguramiento de la calidad y generación de informes.

Los encargados para evaluar los reclamos / quejas serán el RT en caso de reclamos / quejas técnicas y el RC en caso de reclamos / quejas de gestión.

En cualquier caso, la revisión, evaluación y aprobación de los reclamos / quejas los deberán tratar personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron los reclamos / quejas.

Por ejemplo, en el caso de alguna actividad del RC haya originado el reclamo / queja, el RC sustituto será el responsable de la revisión, evaluación y aprobación de la queja. En el caso de que alguna actividad del RT haya originado el reclamo / queja, el RT sustituto será el responsable de la revisión, evaluación y aprobación de la queja.

### **6.4.3 Cierre del reclamo / queja**

En el formulario: Informe de reclamo / queja **F-PG-05-01** se indicarán las acciones correctivas, acciones de mejora o correcciones realizadas frente al reclamo/queja.

Los encargados para el cierre de los reclamos / quejas serán el RT en caso de reclamos / quejas técnicas y el RC en caso de reclamos / quejas de gestión. Si el RT y RC están involucrados en las actividades que originaron la queja / reclamo, serán sus respectivos sustitutos quienes deban cerrar la queja / reclamo.

### **6.4.4. Información del reclamo / queja al interesado**

Se informará al interesado sobre su reclamo / queja y sobre las acciones correctivas o correcciones propuestas. Si se trata de una queja, se la tratará a través del del Departamento Jurídico de la EPN o de la dependencia a la que el Representante Legal de la EPN asigne el caso.

Los encargados de informar sobre el tratamiento del reclamo / queja al interesado serán el RT en caso de reclamos / quejas técnicas y el RC en caso de reclamos / quejas de gestión. Si el RT y RC están involucrados en las actividades que originaron la queja / reclamo, serán sus respectivos sustitutos quienes deban informar sobre el tratamiento del reclamo / queja al remitente.