

| FIRMAS DE RESPONSABILIDAD |                |                                                         |               |
|---------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|---------------|
| ROL                       | NOMBRE Y CARGO |                                                         | FIRMA - FECHA |
| ELABORADO                 | NOMBRE         | Luis Loor Salvador                                      |               |
|                           | CARGO          | Profesional Responsable de Laboratorios                 |               |
| REVISADO                  | NOMBRE         | Karla Saltos Saltos                                     |               |
|                           | CARGO          | Gerente de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad |               |
| APROBADO                  | NOMBRE         | Luis García Jaramillo                                   |               |
|                           | CARGO          | Gerente General                                         |               |

**NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 2 de 8</b>                |

## CONTENIDO

|     |                                     |   |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1.  | OBJETIVO .....                      | 3 |
| 2.  | ALCANCE .....                       | 3 |
| 3.  | REFERENCIAS .....                   | 3 |
| 4.  | DEFINICIONES .....                  | 3 |
| 5.  | RESPONSABLE.....                    | 4 |
| 6.  | DESARROLLO.....                     | 5 |
| 7.  | SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ..... | 7 |
| 8.  | MEDIO AMBIENTE .....                | 8 |
| 9.  | PLAN DE CONTINGENCIA.....           | 8 |
| 10. | REGISTROS GENERADOS.....            | 8 |
| 11. | ANEXOS .....                        | 8 |
| 12. | REVISIÓN HISTÓRICA.....             | 8 |

### **NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 3 de 8</b>                |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión (recepción, evaluación, toma de decisiones, seguimiento y registro) de las quejas provenientes de los clientes internos o externos del Laboratorio Central de la EP-Aguas de Manta.

## 2. ALCANCE

Este instructivo abarca las actividades a ejecutar desde que se recibe la queja por parte de los clientes internos o externos del Laboratorio Central de la EP-Aguas de Manta, hasta que se realiza la validación, investigación y posterior gestión y respuesta a la misma; estas podrán estar relacionadas con:

- Resultados de ensayos emitidos por el Laboratorio Central de Control de Calidad.
- La atención prestada por el personal desde la solicitud del análisis hasta la entrega de resultados.

## 3. REFERENCIAS

El presente documento acoge los requisitos establecidos en las siguientes normas y reglamentación interna:

- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018 – Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- Criterios Generales para la acreditación de laboratorios de ensayo y calibración (CR GA01).
- Reglamento Interno de Gestión y Administración del Talento Humano de la EP-Aguas de Manta.
- Procedimiento de Planificación y Ejecución de Mejora (**MC-PR-01**).
- Manual del Gestor Documental (**GD-MN-01**).

## 4. 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. Ej. consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.  
Un cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Cliente externo:** es la persona natural o jurídica, que no forma parte de la empresa y a los cuales se les presta servicio de Laboratorio.
- **Cliente interno:** es aquella área de la empresa, que recibe el resultado de un proceso efectuado por la misma Institución.

### NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 4 de 8</b>                |

- **Gestor documental:** es la herramienta tecnológica con la que cuenta la EP-Aguas de Manta para el control, gestión, tramitación y almacenamiento de los documentos generados por los servidores públicos de la institución.
- **Queja:** expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus expectativas.
- **Trámites internos:** se denominan así a los memorandos e informes que se generan como parte de la comunicación y solicitudes entre las mismas áreas de la EP-Aguas de Manta o entre diferentes Gerencias.

## 5. RESPONSABLE

### 5.1. GERENCIA COMERCIAL

#### 5.1.1. Unidad de Atención al Cliente

- Receptar las quejas de los clientes **EXTERNOS** del Laboratorio Central de Control de Calidad y asignarlos para la atención e implementación de acciones.

### 5.2. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD

- Receptar las quejas de los clientes **INTERNOS** del Laboratorio Central de Control de Calidad y asignarlas para la atención e implementación de acciones.
- Supervisar que se de gestión a las quejas recibida de clientes internos y externos.

#### 5.2.1. Profesional Responsable de Laboratorios

- Recibir las quejas de los clientes del Laboratorio Central de Control de Calidad y asignar para la atención e implementación de acciones.
- Validar la pertinencia de las quejas asignadas y emitir respuesta en el tiempo definido en este documento.
- Solicitar la apertura de la acción de mejora, realizar el análisis e identificación de acciones y asegurar el cumplimiento de las mismas.
- Remitir la respuesta de las quejas atendidas a los clientes externos

#### 5.2.2. Profesional de Procesos

- Registrar las quejas recibidas y realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planificadas y su eficacia.

### 5.3. GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS

- Receptar las quejas de ensayos emitidas por los clientes a través de redes sociales o medios de comunicación, obteniendo los datos del cliente y remitirlas a la unidad de Atención al Cliente para su ingreso y gestión de acuerdo a lo establecido en este documento.

### 5.4. GERENCIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- Aplicar el Reglamento Interno de Gestión y Administración del Talento Humano de la EP-Aguas de Manta, en caso de ser necesario.

#### NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 5 de 8</b>                |

## 5.5. GERENCIAS / ÁREAS DE LA EP-AGUAS DE MANTA QUE RECIBAN SERVICIOS DEL LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD

- Reportar a la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad a través de gestor documental las quejas respecto al servicio y resultados recibidos por parte del Laboratorio Central, siguiendo lo establecido en este instructivo.

## 5.6. GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

- Asegurar la operatividad de la página web y gestor documental de la EP-Aguas de Manta.

# 6. DESARROLLO

## 6.1. CONSIDERACIÓN GENERAL

- Las comunicaciones (memorando, informe y oficio) realizadas dentro del proceso de recepción y respuesta de quejas serán realizadas a través del Sistema de Gestión documental aprobado en la EP-Aguas de Manta.
- La metodología a seguir para la gestión de quejas deberá ser cargada a la página web de la EP-Aguas de Manta a fin de que se encuentre disponible para los clientes o partes interesadas que lo requieran.

## 6.2. MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

### a) Clientes externos

Las quejas emitidas por los clientes externos del Laboratorio Central podrán ser presentadas a través de los siguientes medios y canales:

- Redes sociales de la EP-Aguas de Manta
- Vía telefónica, mensajes o correos

#### Nota:

- Si la queja es receptada vía telefónica, se deberá dejar constancias por escrito.
- Página web y aplicaciones que la EP-Aguas de Manta y/o el GAD Municipal ponga a disposición de la ciudadanía
- De manera presencial por parte del cliente en las instalaciones de la empresa, a través de la unidad de atención al cliente.

### b) Clientes internos

Los clientes internos podrán presentar sus quejas a través de memorando (gestor documental).

## 6.3. RECEPCIÓN DE QUEJAS

Todas las quejas de **clientes externos** que se encuentren relacionadas a la atención, recepción y ejecución de ensayos y a la validez de los resultados emitidos por el Laboratorio Central de Control de Calidad, serán receptadas por los asesores de la Unidad de Atención al Cliente de la EP-Aguas de Manta quienes deberán notificarlas a la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad y al Responsable de Laboratorio. Los **clientes internos** comunicarán las quejas a través de **memorando** a la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad.

#### **NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 6 de 8</b>                |

Una vez que la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad recibe las quejas, las analizará previamente y las asignará al Responsable de Laboratorio para su gestión y al Profesional de Procesos para que la registre en el Control y seguimiento de acciones de mejora **(MC-RG-03)**.

**Nota:**

- Siempre que sea posible, se deberán obtener y registrar los datos de contacto del cliente de tal manera que el Responsable de Laboratorio pueda realizar el acercamiento con el mismo e informar la recepción de la queja, el tratamiento a seguir y los resultados del mismo (según sea el caso).

| ACTIVIDAD          | FORMATO           | RESPONSABLE                   | TIEMPO  |
|--------------------|-------------------|-------------------------------|---------|
| Recepción de Queja | Medio Electrónico | Asesor de Atención al Cliente | 2 horas |

#### 6.4. VALIDACIÓN DE QUEJAS

El Responsable de Laboratorio analizará la pertinencia de la queja. Si la misma procede se deberán analizar y plantear las acciones necesarias, siguiendo lo descrito en el numeral 6.5 de este procedimiento.

Si la queja recibida no corresponde a las actividades a cargo del Laboratorio Central, el jefe/responsable de esta unidad informará de manera inmediata en un lapso de tiempo **no mayor a 8 horas laborables** a la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad para que se solicite la reasignación de la queja al área correspondiente.

| ACTIVIDAD            | FORMATO                                                       | RESPONSABLE                                          | TIEMPO |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------|
| Validación de Quejas | Control y Seguimiento de acciones de mejora <b>(MC-RG-03)</b> | Profesional de Procesos / Responsable de Laboratorio | 1 día  |

#### 6.5. TRATAMIENTO DE QUEJAS

##### 6.5.1. Investigación de las quejas y decisión de acciones a implementar

- El Responsable de Laboratorio será el encargado de todas las decisiones del proceso de tratamiento de las quejas y deberá recopilar y verificar toda la información necesaria para validarla.

Si las acciones para la respuesta a la queja requieren aprobación de la Gerencia a la que pertenece el Laboratorio Central, se deberá comunicar y obtener la aprobación necesaria.

- Las quejas deberán ser atendidas por el Responsable de Laboratorio en un plazo **no mayor a 5 días laborables**, y la respuesta final emitida al cliente (siempre que sea posible) será entregada en **máximo 7 días laborables**.

**Nota:**

- Si por las características del ensayo se requiere un tiempo mayor, se notificará al cliente.
- El análisis de las quejas deberá cumplir lo descrito en el procedimiento Planificación y Ejecución de Mejoras **(MC-PR-01)** y se procederá a la apertura de una acción correctiva.

**NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 7 de 8</b>                |

- Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

| ACTIVIDAD              | FORMATO           | RESPONSABLE                | TIEMPO                   |
|------------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|
| Tratamientos de Quejas | Medio Electrónico | Responsable de Laboratorio | Máximo 5 días laborables |

**Nota:**

- De ser necesario se contará con la participación de personal externo al Laboratorio Central, por ejemplo, técnicos de los otros laboratorios de EPAM quienes previo a su participación deberán firmar los acuerdos de confidencialidad e imparcialidad. Si el Responsable de Laboratorio estuviese involucrado en las actividades que originaron la queja, la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad dará respuesta del resultado del tratamiento de la queja a través de correo electrónico y/o gestor documental según corresponda.

## 6.6. RESPUESTA AL CLIENTE

- Siempre que sea posible, el Responsable de Laboratorio confirmará al cliente la recepción de la queja y le facilitará los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la queja.
- Siempre que sea posible, el Responsable de Laboratorio notificará formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.
- El Responsable de Laboratorio dará respuesta a la queja recibida y emitirá copia a la Gerencia de Planificación, Gestión Estratégica y Calidad y área de Atención al Cliente.
- De ser el caso y dependiendo de la gravedad de la queja, se requerirá de la aprobación y emisión de respuesta por parte de la Gerencia General o su delegado.

| ACTIVIDAD           | FORMATO           | RESPONSABLE                | TIEMPO                   |
|---------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|
| Repuesta al cliente | Medio Electrónico | Responsable de Laboratorio | Máximo 2 días laborables |

## 6.7. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA QUEJA

El Responsable de Laboratorio deberá asegurar el cumplimiento de las acciones planteadas para solucionar la queja y, evitar su recurrencia.

El Profesional de Procesos registrará los avances en el registro Control y seguimiento de acciones de mejora **(MC-RG-03)**.

| ACTIVIDAD                        | FORMATO                                                       | RESPONSABLE                                          | TIEMPO                                                          |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Seguimiento y cierre de la queja | Control y Seguimiento de acciones de mejora <b>(MC-RG-03)</b> | Responsable de Laboratorio / Profesional de Procesos | De acuerdo a los plazos definidos para la ejecución de acciones |

## 7. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Cumplir con el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la EPAM.

**NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021

|                                                                                   |                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL LABORATORIO CENTRAL</b> | <b>Código:</b><br>SG-IT-03          |
|                                                                                   |                                                                                 | <b>Vigente desde:</b><br>21/11/2025 |
|                                                                                   | <b>Versión: 02</b>                                                              | <b>Página 8 de 8</b>                |

## 8. MEDIO AMBIENTE

- Cumplir con las disposiciones, programas y políticas que Gerencia General determine para sus temas ambientales.

## 9. PLAN DE CONTINGENCIA

| AMENAZAS EN ESTE PROCESO                                                                                                                                          | CONTINGENCIAS ANTE LA AMENAZA                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Investigación superficial de las quejas, lo que causaría que las acciones planteadas no ataquen las causas raíces de las mismas y pueden generar reincidencia. | 1. Fortalecer los conocimientos del personal involucrado en el tratamiento de las quejas en metodología de identificación de causas.                                                  |
| 2. Falta de comunicación con el cliente que presenta la queja lo que podría ocasionar mayor insatisfacción.                                                       | 2. Obtener los datos del cliente y mantener acercamientos a fin de conocer de manera directa su malestar y mantenerlo informado del proceso de tratamiento si el caso así lo amerita. |

## 10. REGISTROS GENERADOS

N/A

## 11. ANEXOS

N/A

## 12. REVISIÓN HISTÓRICA

Se utiliza el siguiente diseño, se documenta hasta 10 revisiones históricas:

| No. Rev. | Fecha de Revisión | Detalle de la Modificación                                                                                                                                   | Causa de la Modificación                                                                                                                                                                                          |
|----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01       | 19/04/2022        | Emisión inicial                                                                                                                                              | -----                                                                                                                                                                                                             |
| 02       | 21/11/2025        | Se revisa todo el documento, se elimina el cargo de <i>Jefe de Gestión de Calidad y Laboratorios</i> y se lo cambia por <i>Responsable de Laboratorios</i> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en estructura del Laboratorio Central, debido al "Plan de fortalecimiento institucional para la racionalización de personal de la EP-Aguas de Manta".</li> </ul> |

### NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

SG-PT-01 / V2 / 22-02-2021