

Indicación Xeográfica Protexida
Pataca de Galicia

PG/PATACA/16




**PROCEDIMIENTO PARA LA
RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

Rev. nº: 2

Fecha de revisión: 27/12/2021

"El responsable de la distribución de este documento es el R.C."

REV.	FECHA	HOJA/S	CAUSA DEL CAMBIO
0	03/03/08	Todas	Emisión Inicial
1	22/02/2019	4	Se modifica el punto 3.2 Gestión de quejas.
2	27/12/2021	4 y 5	Se incluye el punto 3.3.- Presentación de reclamaciones/quejas

Realizado:  Fdo.: Ricardo Losada Fecha: 27/12/2021	Revisado:  Fdo.: Luis Saa Fecha: 27/12/2021	Aprobado:  Fdo.: Ricardo Losada Fecha: 27/12/2021
--	---	---

**PROCEDIMIENTO GENERAL:
RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DESCRIPCIÓN
 - 3.1 Necesidades y satisfacción de los clientes
 - 3.2 Gestión de las reclamaciones
- 4 CONTROL DE LOS REGISTROS DERIVADOS DE ESTE PROCEDIMIENTO

**PROCEDIMIENTO GENERAL:
RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es poner de manifiesto las medidas que el laboratorio del Consello Regulador "Patata de Galicia" toma para satisfacer las necesidades de los clientes y atender sus reclamaciones.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las relaciones que mantenga el laboratorio del Consello Regulador "Patata de Galicia" con sus clientes con respecto a la satisfacción de sus necesidades y a sus reclamaciones.

3 DESARROLLO

3.1 Necesidades y satisfacción de nuestros clientes

Los clientes del laboratorio del Consello Regulador "Patata de Galicia" son:

- El propio Consello Regulador de la I.X.P. "Patata de Galicia" para todos los ensayos de muestras dentro de la certificación de producto del Consello Regulador.
- Otros clientes externos

Debido a que el personal del Consello Regulador y del Laboratorio es común, no se realiza la evaluación de la satisfacción de este cliente.

Para conocer las necesidades de nuestros clientes externos y evaluar su satisfacción, el R.C. realizará anualmente "Encuestas de satisfacción" a los clientes más frecuentes, solicitándoles que respondan a una serie de preguntas relacionadas con sus necesidades y su satisfacción. Las encuestas se podrán realizar telefónicamente o bien se enviarán por correo para ser devueltas por los clientes.

El R.C. será responsable de analizar los resultados obtenidos en las reuniones de revisión por la Dirección, y de tomar las acciones oportunas para mejorar la satisfacción de los clientes.

**PROCEDIMIENTO GENERAL:
RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

3.2 Gestión de quejas

- Proceso de recepción, validación, investigación y decisión de acciones a tomar:

Todas las quejas que se reciban en el laboratorio del Consello Regulador "Pataca de Galicia" serán registradas. Las quejas serán atendidas por el R.C., que cumplimentará la "Hoja de Reclamación" y procederá a su validación, investigación y acciones a tomar.

Las reclamaciones se identificarán mediante el código XX/YYY donde XX son los dos últimos dígitos del año en curso e YYY es un número correlativo empezando por el 001 dentro de cada año.

- Se llevara a cabo un seguimiento , incluyendo las acciones tomadas para su resolución.
- Se asegurara que se toman las acciones apropiadas.

Una vez tomadas las acciones apropiadas el laboratorio debe acusar recibo de la queja y facilitar a quien la presenta los informes de progreso y resultado del tratamiento de la queja.

Los resultados que se comuniquen a quien presente la queja serán revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

Siempre que sea posible, el laboratorio debe notificar formalmente a quien presenta la queja el cierre el tratamiento del cierre de la queja.

3.3 Presentación de reclamaciones/quejas.

El laboratorio pondrá a disposición de los clientes ejemplares de "Hoja de Reclamación" que se situarán en el mostrador de entrada del centro.

Asimismo, existen notas informativas en el tablón de anuncios que indican su disponibilidad. Los clientes podrán hacer uso de dicho formato siempre que quieran formalizar y dejar constancia de una queja o reclamación debido a su disconformidad con cualquier servicio de los ofrecidos por el laboratorio. Deberán dejar constancia por escrito de una descripción de la reclamación así como sus datos personales.

Este protocolo a seguir también será de carácter público en la página web de la IXP Pataca de Galicia, donde, además del formato de reclamación también se expondrá el

**PROCEDIMIENTO GENERAL:
RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

proceso de tratamiento y gestión que se hará de la queja presentada (ver apartado "Gestión de las reclamaciones").

Las reclamaciones pueden presentarse de manera presencial en las instalaciones de la IXP Pataca de Galicia o bien por correo electrónico a la dirección de e-mail patacadegalicia@patacadegalicia.es indicando la palabra Reclamación en el asunto del mensaje.

4 CONTROL DE LOS REGISTROS DERIVADOS DE ESTE PROCEDIMIENTO

Los registros derivados de la implantación de este procedimiento y las responsabilidades en su control son:

Registros	Identificación	Resp. Cubrir	Resp. Archivar	Resp. Actualizar
Encuestas de satisfacción (clientes externos)	Cliente + Fecha	Cliente	R.C.	—
Hojas de reclamación	Cliente + Fecha	R.C.	R.C.	—