

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de aplicación de este documento, y del sistema de calidad de **EQA LABORATORIO S.L.**, se define queja o reclamación como la notificación escrita de una disconformidad contra **EQA LABORATORIO S.L.**

Los clientes, o terceras partes, que deseen presentar una queja o reclamación deberán realizarla por escrito. Cuando se realice de forma telefónica, debe solicitarse la conformación por escrito.

Las quejas o reclamaciones deben estar soportadas por evidencias escritas.

PLAZOS DE RESOLUCIÓN

Como regla general, las quejas o reclamaciones quedarán completamente resueltas y comunicadas su resolución a las partes implicadas, en un plazo máximo de cuatro semanas. Si bien este plazo se podrá ver afectado por la rapidez de respuesta del cliente o terceros.

COMUNICACIÓN DE LA QUEJAS O RECLAMACIONES

EQA LABORATORIO S.L. pone a disposición de clientes y terceras partes, las siguientes vías para la comunicación de quejas o reclamaciones:

- Correo electrónico: laboratorio.eqa@gmail.com
- Correo postal:

Polígono Industrial La Fuente
C/ Jaén s/n
18340 Fuente Vaqueros (Granada)

- Teléfono: 958 26 86 62

El personal de **EQA LABORATORIO S.L.** que reciba de un cliente o tercera parte, una queja o reclamación de forma verbal, debe solicitar la remisión de un correo electrónico o una carta, para documentar su queja, y si se juzga que existe un riesgo comercial, técnico o de mejora del servicio prestado, lo transmitirá inmediatamente al Director de Calidad.



TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

RG3002_00

Aprobado: 03/01/2020

Página 2 de 2

TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Una vez recibida la queja o reclamación, será remitida al Director de Calidad, el cual designará la/las persona/s responsables del tratamiento de la queja o reclamación, quedando no obstante identificado como responsable final el Director de Calidad.

El tratamiento de la queja o reclamación será tratada confidencialmente, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.

El responsable del tratamiento, en el menor plazo posible desde la recepción de la queja o reclamación, enviará al remitente de la reclamación, una comunicación inicial y para informarle sobre el comienzo de la investigación.

Cuando sea posible la investigación se realizará por una o más personas que no hayan estado involucradas en el objeto de la queja o reclamación.

El responsable del tratamiento de la queja o reclamación documentará las circunstancias que han provocado la reclamación e investigará las posibles causas, tomándose las acciones oportunas para dar respuesta a la queja o reclamación

Se informará periódicamente al reclamante, del tratamiento, situación y del resultado de la reclamación.