



**Gestión y Tratamiento de Quejas**


## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto poner a disposición de los clientes y partes interesadas un resumen de la sistemática establecida en Biotechveg para gestionar correctamente las reclamaciones y quejas de sus clientes, siguiendo la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025.

## 2. DESCRIPCIÓN

El procedimiento de tratamiento de reclamaciones y quejas consta de los siguientes pasos:

- 2.1. Clasificación de la queja en **técnica** (relacionada con resultados de análisis) o **de servicio** (relacionadas con facturación, atención al cliente y fechas de entrega).
- 2.2. La persona que recoge la reclamación, se lo comunica al Dpto. Comercial para que informe al cliente que se ha recibido la queja y que se va a procesar, y seguidamente se informará al Dpto. Calidad, el cual asignará a una persona para que realice la investigación de las causas de dicha incidencia. Es importante que esta persona no haya estado involucrada en la actividad que ha originado la queja.
- 2.3. Para investigar las causas de la reclamación, se revisará:
  - 2.3.1. El Expediente de análisis (desde la Hoja de Solicitud de Análisis hasta el Informe de resultados emitido)
  - 2.3.2. Registros calibración, verificación y mantenimiento de los equipos empleados en el análisis,
  - 2.3.3. Controles de calidad (precisión y exactitud) de los ensayos correspondientes a la queja.
- 2.4. Una vez estudiadas las causas, el Director Técnico evalúa si la queja es justificada, procedente y, finalmente, aceptada. Por un lado, se considera **justificada** a la queja en la que se han detectado errores por parte del Laboratorio durante el estudio de causas. Por otro lado, la queja será **procedente** si existen conflictos de interés con el cliente.
- 2.5. El Jefe de la sección donde se ha originado la queja, se encargará de la resolución de ésta, e indicará al Dpto. Calidad y al Director Técnico las medidas a adoptar. No obstante, en caso de que la queja no tenga su origen en una sección específica, será el Director Técnico el único responsable de la incidencia.
- 2.6. Finalmente, el Director Técnico es el encargado de supervisar, aprobar y cerrar todo este trabajo.
- 2.7. Toda comunicación con el cliente desde el inicio hasta el cierre de la queja quedará registrada en el Registro de Tratamiento de Quejas de Biotechveg, y se adjuntarán todos los correos electrónicos intercambiados con entre el Laboratorio y el cliente.

Elaborador por	Aprobado por
Pedro J. Rodríguez Lozano (Responsable de la Calidad) 	Nicasio J. Brotóns Campillo (Administrador Único) 