

## POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

POC.09-01 Rev. 1

Para poder desarrollar nuestra actividad con la mayor eficacia posible, Laboratorio Control, ofrece a sus clientes un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones, para ofrecer una mejora en nuestros servicios ofrecidos, estableciendo como uno de los principios de nuestra Política de Calidad y Gestión Ambiental "Conseguir la satisfacción total de nuestros clientes y partes interesadas".

La Dirección se asegura de que la planificación del proceso de tratamiento de quejas se lleva a cabo para incrementar la satisfacción del cliente.

### • PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La presentación de las quejas y reclamaciones deberá efectuarse preferiblemente por escrito, bien en soporte papel o por las vías de comunicación que el Laboratorio tiene implementadas, de forma que se permita la conservación de estas comunicaciones.

Las reclamaciones o quejas podrán presentarse por estas vías:

- En las instalaciones del Laboratorio, ya sea por correo ordinario o de forma presencial.
- Mediante correo electrónico a [info@laboratoriocontrol.es](mailto:info@laboratoriocontrol.es) o a la dirección de correo electrónico de la persona de contacto del cliente, generalmente personal del Departamento Comercial.
- Mediante la cumplimentación del formulario de contacto existente en el área de contacto de nuestra página web: <https://www.laboratoriocontrol.es>
- En casos excepcionales, se podrá comunicar la queja telefónicamente poniéndose en contacto en el número de teléfono (+34) 913860773.

En todos los casos, la información mínima exigida para la tramitación de la queja será:

- Número de Referencia del Informe de Resultados Analíticos, si se trata de una reclamación técnica.
- Descripción de la reclamación, incluyendo todos los datos que justifiquen la detección de la misma.

### • TRATAMIENTO

Una vez recogida a trámite la queja se procede al registro de ésta y se comunicará al cliente, siempre que sea posible, la apertura y el tratamiento de la reclamación. Esta comunicación se realizará vía e-mail corporativo.

En caso de que no proceda admitir a trámite la queja porque ésta no esté relacionada con las actividades del laboratorio, se comunicará este hecho al interesado mediante el e-mail corporativo.

Se podrá requerir a la Entidad afectada información adicional para llevar a cabo la tramitación de la queja.


Tras el registro de la queja se designará el Departamento responsable de la queja, el cual procederá a su gestión y posible resolución. La reclamación será tratada por una persona ajena a la que realizó el trabajo motivo de la reclamación.

El interesado podrá desistir del proceso en cualquier momento, de forma explícita por cualquier vía de comunicación de las que dispone el Laboratorio. La desestimación da lugar a la finalización inmediata del proceso.

### • CIERRE Y NOTIFICACIÓN

La resolución de la queja será notificada al interesado, preferiblemente por escrito vía e-mail corporativo, de manera que se permita su conservación, o bien por la forma expresa designada por el reclamante.

Fdo. Sergio Marcos Estival



- 12.07.19.

Director de Control Microbiológico Bilacon S.L.U