

## TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones de los clientes constituyen para **dnota** un instrumento para la corrección, prevención o mejora del servicio que se prestan a sus clientes y a la sociedad en general.

Se define reclamación del siguiente modo:

- **Reclamación (Rcl):** disconformidad manifestada por una persona u organización a un laboratorio o empresa proveedora de un producto/servicio, relacionada con las citadas actividades.

Según el contenido de la reclamación, éstas pueden ser:

- Solicitudes de aclaración de las partes interesadas (cliente, Administración, ENAC, etc.)
- Quejas del cliente manifestando su insatisfacción con el producto/servicio prestado.

La obligación de la organización ante una reclamación la de atenderla de forma eficaz para solucionar adecuadamente, según el caso, el objeto de la solicitud o queja correspondiente.

### Formulación de una reclamación

Ante una situación anómala que suponga una reclamación, el cliente podrá transmitirla por las siguientes vías:

- Por escrito: fax, e-mail, correo, etc.
- Personalmente en las instalaciones de **dnota**.

La formalización para la identificación y actuación de la reclamación se realizará empleando el formato autoexplicativo de la Hoja de Reclamaciones (F1-PG1406). Este formulario está disponible en la página web. También puede ser solicitado al Dpto. de Calidad, Medio Ambiente y PRL en la dirección [calidad@dnota.com](mailto:calidad@dnota.com) y en caso de dudas para su cumplimentación se podrá consultar a los técnicos del citado departamento.

Una vez recibida la reclamación, **dnota** dispondrá de 30 días naturales para su estimación o desestimación, que deberá ser comunicada fehacientemente al cliente.

En caso de estimación de la reclamación, la contestación contendrá la propuesta de actuación, con los plazos de su ejecución.

En caso de tratarse de un Recurso, se cumplirán los plazos establecidos en el Régimen Jurídico de aplicación, según la legislación vigente.

### Tratamiento de una reclamación

El proceso de tratamiento de reclamaciones incluye los siguientes pasos:

## **Recepción y registro**

La reclamación entra en la entidad a través de Administración, Comercial, personalmente o por fax (recepción de documentos).

La reclamación se entregará al RCMA que dará el código que corresponda. Se remitirá una copia de la reclamación al Director Técnico (DT) correspondiente.

## **Validación**

El DT pondrá en marcha el flujo de actuaciones de investigación y propuesta de actuaciones.

El área/s afectada/s por una reclamación analizará la solicitud original y determinará su procedencia motivando la estimación o desestimación de la misma.

## **Investigación**

En el supuesto de que el responsable del área afectada estime procedente la reclamación deberá efectuar un análisis de las causas y consecuencias descritas en la reclamación.

El siguiente paso es la determinación acordada con las áreas afectadas, de las causas del fallo. Esta determinación conlleva un estudio razonado de los orígenes de la anomalía.

Las investigaciones y posteriores decisiones relativas a reclamaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

## **Decisión**

Del análisis anterior provendrá la decisión de establecer o no acciones. En caso negativo procederá desestimar informando motivadamente al cliente o Administración.

Cuando se considera procedente la realización de actuaciones de mayor calado para resolver las causas que motivaron la reclamación, éstas deberán tratarse de acuerdo a lo establecido en el **PG-1401** Gestión de desviaciones AACC y AAPP.

La decisión adoptada se revisará y aprobará por el RCMA. Posteriormente, el RCMA deberá verificar la implantación eficaz y el cierre efectivo de la reclamación.

En caso de que la solución aplicada subsanara la anomalía, el proceso terminaría con la conclusión del informe correspondiente descrita en la Hoja de Reclamaciones (F1-PG1401). Dicha Hoja de Reclamaciones también recogerá el acuerdo del cliente.

En caso de discrepancia final, quedaría abierta la intervención de tercera parte.