

		ANEXO	
		PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS	
Código APG-04/1	Edición 1	Fecha 12.12.18	Paginación Página 1 de 1

El proceso de tratamiento de quejas de CECAV es el siguiente:

Cualquier persona del laboratorio que reciba una reclamación o queja de cualquier parte interesada, ya sea verbal o escrita, deberá acusar recibo, cuando sea posible. La queja se comunicará al Responsable de Calidad o Responsable de Departamento, quien la evaluará y decidirá su tratamiento siguiendo el proceso descrito para la gestión de no conformidades, a través del registro del formato “*Informe de No Conformidad y Reclamaciones. Acciones Correctivas y Preventivas*” (PG-04/2). Tras su recepción, las quejas deberán ser evaluadas, validadas, investigadas y se tomarán acciones, cuando sea necesario. Ha de comprobarse la eficacia de las acciones tomadas.

Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja.

Siempre que sea posible, CECAV informará a quien presente la queja de los informes de progreso y el resultado del tratamiento; y le notificará formalmente el cierre de la misma.

La reclamación tiene como consecuencia dos posibles tratamientos:

- Si como consecuencia de la investigación se constata que no ha habido incumplimiento de los requisitos del sistema, el Responsable de Calidad remitirá un escrito al cliente, indicando las razones y explicando la situación.
- Si como consecuencia de la investigación se constata que ha existido una desviación a los requisitos de calidad del sistema, se procederá a la apertura de un *Informe de No Conformidad*, siguiendo el proceso descrito en apartados anteriores.