

 Diputación de Granada	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>Anexo II PG09</b> <b>rev. 02</b> <b>22/04/2024</b>
Laboratorio		<b>Página 1 de 2</b>

## **PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El presente documento pretende describir y aclarar a cualquier parte interesada cual es el procedimiento que sigue el Laboratorio de Medio Ambiente en el tratamiento de las quejas/reclamaciones.

Se define queja y/o reclamación de la siguiente forma según la norma UNE-EN ISO 17025:

*Expresión de insatisfacción relacionada con las actividades o los resultados emitidos por el laboratorio, presentada por una persona u organización, y para la que se espera una respuesta del laboratorio.*

### Formulación de la queja/reclamación:

Las partes interesadas pueden realizar sus quejas por la plataforma MOAD-H, preferiblemente, o en otro caso por vía telefónica, mail o personalmente en el laboratorio de Medio Ambiente. Las quejas/reclamaciones pueden ser debidas a:

- Defectos en el servicio.
- Discrepancias en los resultados analíticos.
- Quejas externas (otras Administraciones no clientes, ENAC, etc.)

### Recepción y validación de la queja/reclamación:

Ante una queja/reclamación se procederá como sigue:

- El personal que recibe la queja por parte de quien la interpone, la comunicará a la Responsable de Calidad que será la responsable de su evaluación ya que es una persona no involucrada en las actividades de toma de muestras y realización de ensayos. Se determinará si la queja es procedente o no.
- En caso negativo será comunicado a la persona o entidad que inició el proceso, por escrito (empleando el formato FR04/PG09 Quejas y Reclamaciones) y oralmente, y con explicación razonada de su decisión.

 Diputación de Granada	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>Anexo II PG09</b> <b>rev. 02</b> <b>22/04/2024</b>
<b>Laboratorio</b>		<b>Página 2 de 2</b>

Investigación y decisión de la queja/reclamación:

En caso, de que la Responsable de Calidad evalúe la queja como procedente, se continuará con las siguientes acciones.

- Se procederá a informar, por escrito (empleando el formato FR04/PG 09 Quejas y Reclamaciones) y oralmente, a la persona o entidad que inició el proceso, así como de las acciones propuestas para resolver la reclamación y de los plazos previstos.
- En caso necesario, al detectar una no conformidad derivada de una reclamación, se seguirá el proceso para la gestión y registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- Si la Responsable de Calidad, lo estima oportuno, se iniciarán los trámites para realizar una verificación (auditoría) a las partes del Sistema de la Gestión afectadas, mediante el Procedimiento General de Auditorías Internas (PG10).

Ante reclamaciones que se efectúen como consecuencia de la actividad del laboratorio como Entidad Colaboradora se aplicará lo dispuesto en la normativa que regule la actuación como tal. En estos casos será necesario consultar lo dispuesto en el Anexo I del presente procedimiento.