

### **3.2 Presentación de reclamaciones/quejas**

El laboratorio pondrá a disposición de los clientes ejemplares de "Hoja de Reclamación" que se situarán en el mostrador de entrada del centro. Asimismo, existen notas informativas en el tablón de anuncios que indican su disponibilidad. Los clientes podrán hacer uso de dicho formato siempre que quieran formalizar y dejar constancia de una queja o reclamación debido a su disconformidad con cualquier servicio de los ofrecidos por el laboratorio. Deberán dejar constancia por escrito de una descripción de la reclamación así como sus datos personales.

Este protocolo a seguir también será de carácter público en la página web de INORDE donde, además del formato de reclamación también se expondrá el proceso de tratamiento y gestión que se hará de la queja presentada (ver apartado "Gestión de las reclamaciones").

Las reclamaciones pueden presentarse de manera presencial en las instalaciones del Centro Agrogandeiro o bien por correo electrónico a la dirección de e-mail [lab.centroagrogandeiro@gmail.com](mailto:lab.centroagrogandeiro@gmail.com) indicando la palabra Reclamación en el asunto del mensaje.

### **3.3 Gestión de las reclamaciones**

Las reclamaciones serán atendidas por el R.C. que cumplimentará la "Hoja de Reclamación", apartado de Estudio de la Reclamación, y procederá a confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio de las que es responsable. En caso afirmativo comenzará el tratamiento de las mismas. (El laboratorio es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas).

El laboratorio entregará un acuse de recibo de la queja y facilitará a quien la presente los informes de progreso y el resultado de tratamiento de la misma. Los resultados que se comuniquen a quien presentó la queja deben realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas no involucradas en las actividades de laboratorio que originaron la queja. El R.C. notificará a quien presenta la queja el cierre de su tratamiento.

Las reclamaciones se identificarán mediante el código XX/YYY donde XX son los dos últimos dígitos del año en curso e YYY es un número correlativo empezando por el 001 dentro de cada año. Será decisión del personal del laboratorio (DL, RT y RC) determinar si la reclamación requiere la apertura de una No Conformidad en cuyo caso se tratará según se establece en el PG-14.