

## **Descripción del proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones recibidas por TECNALIA por cualquier vía son comunicadas a los equipos de Calidad de la Unidad y/o Calidad Corporativa. Calidad las abre en la herramienta de gestión de No conformidades.

Posteriormente, Calidad informa de la reclamación a la Dirección del Área de Negocio o Dirección de Área Corporativa afectada para que procedan a su análisis y tratamiento, junto con las personas independientes de la actividad más adecuadas para su resolución.

Los responsables junto con personas independientes de la actividad y con otras personas implicadas en la actividad afectada por la reclamación analizan las posibles causas que han dado origen a la reclamación, y determinan:

- las causas que han originado la reclamación,
- las acciones necesarias para resolver el problema puntual del Cliente, u otra parte interesada,
- la necesidad o no de iniciar una acción correctiva (caso de identificar una No conformidad interna en la realización del trabajo), con el fin de evitar que se vuelvan a producir situaciones similares.

Esta información se recoge en la herramienta de gestión de no conformidades

Siempre que se conoce la identidad del Cliente, la dirección del área, DAN pone en su conocimiento, lo antes posible, tanto el análisis como las medidas adoptadas, dejando constancia de dicho contacto en la herramienta.

Calidad de la UO, verifica el proceso seguido hasta este momento, da validez a la solución propuesta al Cliente, cerrando la parte correspondiente a la reclamación, y da el VºBº a las acciones correctivas definidas.

El control y seguimiento de las acciones correctivas que se derivan de las reclamaciones se realiza siguiendo las directrices del procedimiento PG.083 "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas".

Para el caso de quejas recibidas relacionadas con actividades acreditadas, hay tener en cuenta:

- El laboratorio que recibe la queja es responsable de recopilar y verificar la información para validar la misma.
- Siempre que sea posible, hay que acusar recibo de la queja y mantener informado a la persona que la pone del progreso, de los resultados y del cierre del tratamiento de la misma.
- Estos resultados deben de realizarse o revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja, que en principio será el área de Calidad de la UO, excepto cuando sea ésta misma área el origen de la queja, en cuyo caso será efectuada por Calidad corporativo.