

## 1. OBJETO

Para poder desarrollar nuestra Actividad con la mayor eficacia posible, Laboratorio Juan Antonio Tello S.L.U., ofrece a sus clientes un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones, para ofrecer una mejora en nuestros servicios ofrecidos. Estableciendo como máxima prioridad en nuestra política de Calidad:

**“Una empresa comprometida con sus clientes, los conoce y los atiende en la totalidad de sus requerimientos y necesidades”.**

Este proceso englobara todas las actividades relacionadas con la prestación de nuestros servicios susceptibles de generar cualquier tipo de riesgo en nuestra organización.

La Dirección se asegura de que la planificación del proceso se lleva a cabo para incrementar la satisfacción del cliente

## 2. DEFINICIONES

- Clientes: Organización o persona física que recibe un producto o servicio.
- Parte interesada: Las partes interesadas son personas u organizaciones que tienen impacto sobre la capacidad de la organización para proporcionar servicios que puedan satisfacer en forma consistente las necesidades de los clientes.
- Queja/ Reclamación: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

## 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Laboratorio Juan Antonio Tello S.L.U ha tenido en cuenta todas las medidas necesarias para asegurar que el proceso de atención al cliente, definido como el conjunto de servicios y actividades interrelacionadas con el cliente procurando siempre una vinculación con sus necesidades o requerimientos, se lleva a cabo con la máxima eficacia, seguridad y rapidez. Para ello a establecido un Servicio de Atención al Cliente, con el fin de que la resolución de quejas y reclamaciones presentadas se realice de forma competente y eficaz, evitando en todo momento cualquier tipo de conflictos de interés anteponiendo la profesionalidad a cualquier benéfico explícito o implícito en el proceso de tratamiento.

## 4. PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL PROCESO

### 4.1. Plazos y presentación

El plazo para la presentación de quejas/reclamaciones, será de máximo 15 días naturales, tras la emisión del informe, siempre que no se dé algún imponderable que impida el cumplimiento de estos plazos, comunicándosele al cliente dicho retraso.

La presentación de las quejas y reclamaciones deberá efectuarse, bien en soporte papel o por las vías de comunicación que el Laboratorio tiene implementadas, fax, email de responsables, etc. de forma que se permitan la lectura y conservación de los comunicados. Las reclamaciones o quejas podrán presentarse:

- a) En las instalaciones del Laboratorio, ya sea por correo ordinario o de forma presencial.
- b) Mediante correo electrónico a la persona responsable.
- c) Mediante la cumplimentación del formulario existente en el área de clientes de nuestra plataforma <http://resultados.jatello.com>.
- e) Mediante envío de documentación por correo ordinario o fax cuyo número es 953 28 15 62, dirigido al Servicio de Atención al Cliente/Dpto de Calidad. A través de la cumplimentación en soporte papel del PE02-PD06-F6, que podrá disponer a través de la pagina web, o formato del propio cliente.

En todos los casos la información mínima exigida para su tramitación será:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso de la presentación por parte de un representante, autorización expresa del interesado.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.

Una vez recibida la reclamación se procederá a su inclusión en el sistema y tratamiento.

### 4.2. Tratamiento.

Una vez recogida a trámite, procediendo al registro de la misma, se procederá a la confirmación de la apertura al cliente, dicha comunicación se realizara al email corporativo definido.

Se podrá requerir a la Entidad afectada información adicional para llevar a cabo la tramitación de la misma. Se entenderá por desestimada la queja o reclamación cuando el reclamante no aportare la información adicional necesaria. En estos casos, el Servicio de Atención al Cliente comunicará de forma expresa que la reclamación ha sido desestimada.

Se designara el personal responsable del estudio o investigación de la misma, que será el encargado de recabar con la mayor celeridad posible toda la información necesaria tanto como para validar la queja, como para su seguimiento, teniendo en cuenta la imparcialidad y objetividad del tratamiento.

El interesado podrá desistir del proceso cualquier momento, de forma explícita por cualquier vía de comunicación que el Laboratorio dispone. La desestimación da lugar a la finalización inmediata del proceso.

#### **4.3. Cierre y Notificación**

El cierre de la queja deberá finalizar en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha en la que se presenta la queja siempre que no se dé algún imponderable que impida el cumplimiento de estos plazos, en tal caso se comunicara al cliente dicho retraso.

La resolución será notificada al interesado por los medios electrónicos disponibles que permitan su conservación, o bien por la forma expresa designada por el reclamante. En caso, que el cliente no esté conforme con el resultado, el reclamante podrá acudir a la Dirección del Laboratorio para formalizar su disconformidad.

#### **4.4. Reserva y Custodia de los Expedientes**

La información relativa a la apertura, tratamiento, seguimiento y cierre no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento expreso del interesado, siguiendo lo establecido en Nuestra Política de Privacidad, salvo solicitud por autoridad judicial o administrativa. En el caso y sin perjuicio que pudiesen hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, se conservara el anonimato de los clientes.

#### **4.5. Inadmisión a Trámite**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Si se omitan datos esenciales para la tramitación como por ejemplo, motivo de la reclamación, datos del solicitante etc.
- b) Cuando se requiera la tramitación como queja o reclamación de recursos que sean competencia de órganos administrativos oficiales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio.
- c) Cuando los motivos en los que se centran el objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas a nuestra entidad.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo máximo establecido para la presentación de quejas y reclamaciones presente Política.

Cuando se considere no admisible a trámite la reclamación, se comunicará al interesado por comunicación directa mediante al email corporativo establecido.