

## PROCEDIMENT ABREVIAT DE QUEIXES, RECLAMACIONS O APEL·LACIONS

CECAM considera les possibles queixes, reclamacions o apel·lacions a la seva actuació com circumstàncies que, tot i ser indesitjables, permeten posar a prova i, si s'escau, modificar el Sistema de la Qualitat implantat per aconseguir una millora del Sistema de Treball. Així el laboratori, l'entitat de Control i el sistema en general compten amb un mètode de gestió de registres que els hi permet estar en disposició d'aclarir i/o resoldre qualsevol tipus de queixa o apel·lació presentada, prenent les accions que convinguin per a la seva resolució.

Les queixes o apel·lacions sobre les diverses activitats de CECAM poden ser rebudes dels clients, del propi personal o altres parts implicades. Poden fer referència a aspectes relacionats amb: assaigs, inspeccions o actuacions, gestió medi ambiental i prevenció de riscos. Es poden rebre per email, per la web, per telèfon o presencial.

Per realitzar la reclamació per la web cal enviar email a l'adreça que apareix a la web, en l'apartat de Contacte, indicant nom, cognoms, adreça de correu electrònic i breu descripció de la reclamació, indicant l'ítem a que fa referència.

Qualsevol reclamació rebuda per les diferents vies possibles serà tractada com a tal seguint el que marca el Capítol 8 del Manual de Qualitat.

Els resultats de les accions correctores que serviran per resoldre el problema es comunicaran a qui va presentar la queixa.

La resolució de les queixes o apel·lacions es realitzarà amb la màxima brevetat possible, el termini màxim per resoldre-les serà d'un mes des de la recepció de la reclamació. Per les Entitats Col·labores de l'Administració, en cas de no resolució en el termini esmentat, o si la resolució és desfavorable, la persona que va presentar la reclamació o apel·lació pot traslladar-la a l'òrgan competent corresponent.

Anna Jiménez

Responsable de Qualitat del CECAM