

PROCEDIMENT ABREUJAT DE QUEIXES, RECLAMACIONS O APEL·LACIONS

A CECAM considerem les queixes, reclamacions i apel·lacions com una oportunitat de millora. Disposem d'un sistema clar i imparcial per gestionar-les.

1. Objecte i abast

Aquest procediment s'aplica a totes les queixes, reclamacions i apel·lacions derivats de les activitats de CECAM.

2. Definicions

- **Queixa/Reclamació:** Expressió d'insatisfacció sobre les activitats o resultats de CECAM.
- **Apel·lació:** Sol·licitud d'un client perquè es reconsideri una decisió presa en una inspecció.

3. Recepció i tramitació

- Es poden presentar per correu electrònic, web, telèfon o presencialment.
- CECAM acusa rebut sempre que sigui possible.
- Tota queixa queda registrada i identificada amb un número de seguiment.
- La investigació i resolució la duen a terme persones **no implicades** en l'activitat objecte de la queixa, garantint imparcialitat.
- El resultat s'informa al client.

4. Terminis

- Totes les reclamacions es resolen amb la màxima brevetat possible.
- En el cas de les Entitats Col·laboradores de l'Administració, el termini màxim és d'un mes. Si no hi ha resolució, la queixa pot elevar-se a l'òrgan competent.

5. Registres i seguiment

- CECAM manté un registre actualitzat de totes les queixes, reclamacions i apel·lacions.
- El responsable de qualitat, gerència o un responsable tècnic (d'una àrea no implicada) en fa el seguiment i comprova l'eficàcia de les accions.

☐ Com presentar una queixa per la web

Pots fer-ho a través de l'apartat *Contacte* de la nostra web, *Bústia de reclamacions*, enviant un correu electrònic amb el teu nom, cognoms, adreça de correu i una breu descripció del motiu de la queixa.

Anna Jiménez (Responsable de Qualitat de CECAM)