

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES

Abiomed Higiene, S.L., en su compromiso de prestar un servicio con la mayor calidad y eficacia posible, ofrece a sus clientes y al resto de partes interesadas un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones. Este proceso engloba todas las actividades relacionadas con la prestación de nuestros servicios.

Desde la Dirección-Gerencia de **Abiomed Higiene, S.L.** se asegura que la planificación del proceso se lleva a cabo de forma correcta con el fin de conseguir una resolución adecuada de las mismas y lograr satisfacción de las partes interesadas.

1. PRESENTACIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones se realizará preferiblemente por escrito, de forma que se permita la conservación de estas comunicaciones, a través de las siguientes vías:

- En soporte papel, presentándola el afectado/a en las instalaciones de **Abiomed Higiene, S.L.** ya sea por correo ordinario o de forma presencial.
- Por correo electrónico a través de la dirección laboratorio@abiomed-higiene.com (*únicamente para Quejas/Reclamaciones relacionadas con el Departamento de Laboratorio*).
- Por vía telefónica a través del nº de teléfono 923 19 37 27. En este caso, además de la atención telefónica realizada, se solicitará al cliente que envíe un correo electrónico para que quede registro de la misma o bien, la persona que ha recibido la queja, la transcribirá y enviará un correo electrónico al Responsable del Departamento afectado o al Responsable de Calidad.
- Por escrito, registrada por el personal técnico de **Abiomed Higiene, S.L.**, en cualquiera de los formatos de albaranes que se disponen, durante cualquier visita a un cliente en la que se le manifieste cualquier disconformidad.

En todos los casos, la información mínima que se requerirá para la correcta tramitación de la queja será:

- Nombre de la empresa y persona de contacto que presenta la queja/reclamación.
- Dirección, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Motivo de la queja/reclamación, con descripción clara de las cuestiones sobre las que se solicita explicación.
- Número de referencia del informe de resultados analíticos y/o acta de toma de muestra, si se trata de una reclamación técnica del laboratorio.

2. GESTIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES

- Una vez recibida la queja y/o reclamación, se procede al registro de ésta y se comunicará al cliente, vía correo electrónico (siempre que nos lo haya proporcionado), la apertura y el inicio del proceso de gestión de la misma.
- Se dará traslado al Departamento afectado y se asignarán un equipo responsable, formado al menos por una persona del área afectada y una persona independiente de la misma, las cuáles procederán a su gestión y posible resolución.
- Se procederá a recopilar toda la información necesaria, se investigarán las posibles causas que la originaron, identificando los problemas sistemáticos y/o recurrentes mencionados en la queja/reclamación, y comenzará el proceso de resolución de la queja, comunicando al cliente, si es posible, el progreso de la investigación.
- En algunos casos se podrá requerir información adicional al cliente/empresa reclamante. Si esa información no es aportada y se considera relevante para la correcta tramitación, dicha queja/reclamación podrá ser desestimada y así será comunicado a la empresa/cliente reclamante.
- En caso de que no proceda admitir a trámite la queja/reclamación porque ésta no esté relacionada con las actividades de la empresa, se comunicará este hecho al interesado por correo electrónico (o bien telefónicamente si no nos ha proporcionado dirección de correo electrónico).
- El interesado podrá desistir, en cualquier momento, de continuar con la tramitación de la queja/reclamación. Este desistimiento se realizará de forma explícita a través de cualquiera de los correos electrónicos mencionados anteriormente. La desestimación dará lugar a la finalización inmediata del proceso.

3. CIERRE DE QUEJAS/RECLAMACIONES

- La resolución llevada a cabo por los responsables asignados por **Abiomed Higiene, S.L.** para la gestión de la queja/reclamación será notificada al interesado por correo electrónico, de manera que se permita su conservación, o bien por otra forma indicada expresamente por el reclamante.
- Si el interesado manifiesta su disconformidad con las decisiones que se han tomado podrá dirigirse a la Dirección-Gerencia de **Abiomed Higiene, S.L.** para recurrir la decisión tomada en la resolución de la queja/reclamación.
- En el tratamiento de toda la información obtenida durante la gestión de las quejas/reclamaciones se seguirá lo establecido en nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos de Carácter Personal.