



(FOC10-03) Edición 2. Fecha: 12/11/2021

POLÍTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de garantizar la satisfacción de nuestros preciados clientes. VERCHILAB S.L. – Laboratorio de Análisis pone a vuestra disposición el presente sistema para tratar de manera eficaz, rápida y eficiente las posibles quejas, sugerencias o reclamaciones.

Dónde y cómo presentar una reclamación

Destacamos por ser un laboratorio cercano y familiar. Para ello, la presentación de las quejas/sugerencias/reclamaciones se pueden presentar tanto en soporte papel como de manera digital. De la siguiente forma:

- A través de correo electrónico: calidad@verchilab.com
- De manera presencial en nuestro laboratorio o a través de correo ordinario
- Mediante vía telefónica

Información requerida

En el caso que se quiera notificar alguna queja/sugerencia/reclamación para realizar una identificación inequívoca sobre algún análisis se debe informar del número de muestra y el si se puede la identificación del cliente.

Tratamiento queja/sugerencia/reclamación y cierre y notificación

Tras recibir dicha queja, en el caso que no sea anónima y haga referencia a las actividades provenientes del laboratorio, se indicará al cliente en todo momento tanto la fecha de apertura, la fecha de cierre y las acciones tomadas.

Tras el registro y apertura de la queja, se designará un responsable de la queja, el cual procederá a su gestión y posible resolución. Tras su resolución, se realizará un seguimiento de las acciones tomados durante el plazo que se considere adecuado.

La queja será tratada por una persona ajena a la que realizó el trabajo motivo de la reclamación. El interesado/cliente podrá desistir del proceso en cualquier momento, de manera explícita por cualquier vía de comunicación que dispone el laboratorio. La desestimación da lugar a la finalización inmediata del proceso.

La acción tomada deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días y el cierre de esta será como mínimo dos semanas después de la acción tomada y realizando los seguimientos posteriores que se consideren pertinentes.



(FOC10-03) Edición 2. Fecha: 12/11/2021

Se notificará el seguimiento y cierre de la queja al interesado mediante el correo electrónico. Se gestiona de la misma manera las sugerencias y reclamaciones.

NOTA: La tramitación de una queja, una reclamación y una sugerencia es de la misma manera.

LARA SOLER GARCÍA
CO-DIRECTORA DE VERCHILAB S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'LS' with a flourish.

JOSE IGNACIO GINER ROYO
CO-DIRECTO DE VERCHILAB S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JIGR' with a flourish.