

TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y ALEGACIONES (QRA)

1. Envío QRA ➡ Clientes y partes interesadas

El cliente y partes interesadas enviarán las QRA a través de la página web de NOVEX en la sección de Calidad o Laboratorio. De forma automática, se comunicará su recepción.

2. Alta en el Sistema ➡ Responsable del Sistema de Gestión

La web CTCR enviará de forma automática la QRA al responsable de Sistemas de Gestión, quien lo dará de alta en el sistema interno de gestión documental.

3. Análisis y Asignación ➡ Equipo de análisis

El responsable de SG analizará la QRA, determinará si afecta a nuestros servicios, proyectos o Sistema de Gestión Integrado, asignando un equipo de análisis que determinará si se debe actuar y las posibles acciones. Con el fin de asegurar imparcialidad en los casos concretos de QRA el personal implicado no deberá formar parte del equipo de análisis.

4. Plan de Acción ➡ Equipo de análisis

Si el equipo de análisis considera que la QRA es procedente, establecerá un plan de acción encaminado hacia su resolución. En caso de QRA el Plan de Acción se comunicará al remitente.

5. Seguimiento ➡ Responsable del Sistema de Gestión

El responsable del SG llevará a cabo el seguimiento de la QRA de clientes y partes interesadas que afecten a nuestros servicios, proyectos o Sistema de Gestión Integrado.

6. Implantación, Cierre y Comunicación ➡ Responsable del Sistema de Gestión

Una vez implantadas las acciones se notificará al remitente la solución a través del medio por el que se haya recibido la QRA.