

Cada vez que se recibe una queja por parte del cliente se realizarán los siguientes trámites.

- Recepción de la Queja. Las quejas o sugerencias llegan al laboratorio de manera telemática, a través del correo electrónico [pecuario@araba.eus](mailto:pecuario@araba.eus) y la misma viene identificada con su número de entrada, además de todos los datos necesarios aportados por el cliente.
- Trámite de la Queja. En principio, es responsabilidad del Responsable de Calidad llevar a cabo la gestión de la queja, así como su validación final, siempre y cuando el objeto de la queja no esté relacionado con sus funciones y responsabilidades, siendo en estos casos necesario delegar la gestión de la misma en el Director de Laboratorio, o si se considerase necesario por personal externo del laboratorio garantizando, en todos los casos, la objetividad e independencia en su tratamiento.
- Informar al cliente la recepción de la Queja, realizándose a continuación las siguientes acciones:
  - Investigación de las causas que han originado la queja.
  - Decisión de las acciones a tomar.
  - Revisión de la eficacia de las acciones llevadas a cabo.
  -
- Contestación al cliente de la resolución tomada. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución adoptada será de tres meses desde que la solicitud de queja haya tenido entrada en el registro electrónico de la Diputación Foral de Álava. La notificación se practicará por el medio señalado por el cliente. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración. No obstante, todas las notificaciones que se practiquen en papel serán puestas a disposición del interesado en la Sede Electrónica de la Diputación Foral de Álava, para que el cliente pueda acceder al contenido de la resolución de manera voluntaria. La resolución adoptada recogerá todos los argumentos que se consideren oportunos para justificar la decisión tomada.



Las quejas quedan registradas en el *Formato PG-04/02 "Hoja de Reclamaciones"*.

La recepción de una queja puede dar lugar a la apertura de una No Conformidad, siguiendo las pautas descritas en el procedimiento Registro de No Conformidad/Acción Correctiva (*Formato PG-04/01*).

La investigación y resolución de una queja puede dar lugar a revisar el análisis y evaluación de riesgos de acuerdo con la sistemática descrita en el procedimiento *PG-15 Análisis de Riesgos y Oportunidades*.