

## PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se describe el proceso de gestión de reclamaciones o apelaciones presentadas por los clientes con una finalidad exclusivamente informativa.

LAVEL registrará cualquier reclamación o apelación recibida de nuestros clientes que lleguen vía web o correo electrónico. En el caso de que el cliente adjunte documentación escrita o en formato electrónico, dicha información se adjuntará como anexo.

Dicha reclamación o apelación será evaluada por el Director de Calidad y el personal afectado por la misma con el fin de detectar las causas que la han originado y decidir la solución a adoptar. Si se determina que no es procedente se envía una respuesta por escrito al cliente con el fundamento pertinente. Si se concluye que la reclamación o apelación es procedente, se ofrecerá una solución al cliente, tratando de satisfacer sus pretensiones. Posteriormente, se enviará una respuesta por escrito con la solución adoptada al cliente u organismo que presentó la reclamación o apelación dejando documentadas todas las acciones implantadas.

Cualquier reclamación o apelación, procedente o no, pasará a formar parte del Registro de reclamaciones y Apelaciones. El registro será utilizado para elaborar un informe resumen, que será analizado por la Dirección de LAVEL cuando se lleve a cabo la revisión del sistema de calidad por la dirección, tal y como se describe en el procedimiento *PO-04 Revisión por la dirección*.