

INFORMACIÓN AL CLIENTE SOBRE TRATAMIENTO DE QUEJAS

1. OBJETO Y COMPROMISO DEL LABORATORIO

En AQCLab, la satisfacción de nuestros clientes y el rigor técnico de nuestras actividades de ensayo son prioridades fundamentales. El laboratorio dispone de un procedimiento transparente, trazable y eficaz para recibir, evaluar y resolver las quejas o reclamaciones relativas a sus actividades.

Cualquier cliente, usuario u otra parte interesada puede presentar una queja sin que ello afecte al trato recibido ni a la objetividad de los servicios.

Confidencialidad e imparcialidad. La información de la queja se tratará de forma confidencial y solo se comunicará a las personas necesarias para su análisis y resolución. El laboratorio evitará conflictos de interés: la investigación y la decisión serán realizadas, en la medida de lo posible, por personas que no hayan participado en la actividad objeto de la queja.

2. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Cualquier parte interesada puede presentar una queja formal mediante el canal establecido que se indica a continuación.

Las quejas o reclamaciones pueden remitirse por escrito a través del email de contacto establecido por el laboratorio: contacto@aqclab.es.

Para facilitar su tratamiento, se recomienda incluir:

- Datos de contacto de la persona u organización reclamante.
- Descripción clara de los hechos, servicio afectado y fecha aproximada.
- Documentación o evidencias disponibles, cuando proceda (informe de evaluación afectado, etc.).
- Resultado o aclaración que se solicita.

Ref.: ProcedimientoTratamientoQuejas_AQCLab	Rev.: 01
Fecha: 29/07/2026	Pág.: 1 / 3

3. FASES DEL PROCESO

1	Recepción y acuse de recibo La queja se registra y se acusa recibo al reclamante. Se pedirá información adicional si resulta necesaria.
2	Evaluación previa Se comprueba que la queja corresponde a actividades del laboratorio y se define su alcance, prioridad y responsables.
3	Investigación Se revisan los hechos, registros y evidencias pertinentes, y se identifican las causas que hayan podido contribuir a la situación.
4	Toma de decisiones Se determina la respuesta, las correcciones y, si procede, las acciones correctivas. Decide personal competente sin conflicto de interés (no involucrado en las actividades de laboratorio originales que motivaron la queja).
5	Notificación y cierre Se comunica el resultado y acciones tomadas en una respuesta formal y motivada . El expediente se cierra tras completar las acciones previstas y comprobar su eficacia, cuando aplique.

4. PLAZOS Y COMUNICACIONES

El laboratorio procurará resolver las quejas con diligencia. Si no es viable emitir una respuesta final en un plazo razonable, mantendrá informado al reclamante sobre la situación y los siguientes pasos.

5. REGISTRO, MEJORA Y PROTECCIÓN DE DATOS

El laboratorio conserva los registros necesarios y utiliza la información obtenida para mejorar sus actividades y prevenir recurrencias. Los datos personales se gestionan conforme a la normativa aplicable y a las reglas internas de confidencialidad.

Ref.: ProcedimientoTratamientoQuejas_AQCLab	Rev.: 01
Fecha: 29/07/2026	Pág.: 2 / 3



6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para presentar una queja o solicitar información adicional sobre este procedimiento, contacte con el Responsable de Calidad del laboratorio a través del canal de contacto por email: contacto@aqclab.es.

Nota: Este documento es una información externa resumida. El procedimiento interno completo del laboratorio establece los registros, responsabilidades y controles aplicables.

Ref.: ProcedimientoTratamientoQuejas_AQCLab	Rev.: 01
Fecha: 29/07/2026	Pág. : 3 / 3