

QUEJA DE PARTE INTERESADA

A. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE QUEJA POR PARTE DE CIMERA ESTUDIOS APLICADOS S.L.

A continuación, se detalla el tratamiento de una queja por parte de Cimera Estudios Aplicados, S.L. de acuerdo con lo estipulado en su procedimiento interno *CIM-03 No conformidades, reclamaciones, acciones correctivas y preventivas*.

Fases:

1. Comunicación verbal o escrita de la parte interesada sobre la existencia de una queja
2. Cimera Estudios Aplicados, S. L. enviará a la parte interesada el presente formato para su cumplimentación (Apartado B) o podrá descargarlo de la web
3. El Responsable de Calidad y Medio Ambiente de Cimera Estudios Aplicados, S. L. enviará a la parte interesada un acuse de recibo. Éste será el mismo formato pero con el Apartado C cumplimentado.
4. Cimera Estudios Aplicados, S. L. analizará el origen y alcance de la queja para evaluar el incumplimiento o no de los requisitos del Sistema de Calidad o de las condiciones de la oferta. La decisión de llevar a trámite o no la queja se evaluará en paralelo por un agente no involucrado en el proceso.
5. En caso de incumplimiento, se comunicará el número del informe de reclamación (Apartado C)
6. En caso de tramitación, Cimera Estudios Aplicados, S. L. enviará a la parte interesada una descripción de las acciones emprendidas para abordar la queja (Apartado D).

B. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA POR PARTE DEL CLIENTE (a cumplimentar por la parte interesada)

Fecha de reclamación:

Parte interesada:

Referencia proyecto/oferta:

Título del proyecto/oferta:

Interlocutor del proyecto/oferta en Cimera Estudios Aplicados, S.L.:

Descripción del motivo de la queja (deficiencias e incumplimientos detectados):

C. ACUSE DE RECIBO (a cumplimentar por CIMERA ESTUDIOS APLICADOS S.L.)

Fecha de recepción de la queja:

Persona y cargo que tramita la queja:

¿Existe incumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad o de las condiciones de la oferta?

No. Motivos:

Sí. Especificar el número del Informe de reclamación:

D. ACCIONES EMPRENDIDAS (a cumplimentar por CIMERA ESTUDIOS APLICADOS S.L.)

Descripción de las acciones emprendidas:

APROBADO POR: Resp. Calidad y Medio Ambiente

Fecha: