

TRASANAM, S.L. en su compromiso de prestar un servicio con la mayor calidad y eficacia posible, ofrece a sus clientes y al resto de partes interesadas un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones. Este proceso engloba todas las actividades relacionadas con la prestación de nuestros servicios.

Desde la Dirección-Gerencia de **TRASANAM, S.L.** se asegura que la planificación del proceso se lleva a cabo de forma correcta con el fin de conseguir una resolución adecuada de las mismas y lograr satisfacción de las partes interesadas.

1. PRESENTACIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones se realizará preferiblemente por escrito, de forma que se permita la conservación de estas comunicaciones, a través de las siguientes vías:

- En soporte papel, presentándola el afectado/a en las instalaciones de **TRASANAM, S.L.** ya sea por correo ordinario o de forma presencial.
- Por correo electrónico a través de la dirección info@trasanam.com
- Por escrito, registrada por el personal técnico de **TRASANAM, S.L.** en cualquiera de los partes de trabajo, durante cualquier visita a un cliente en la que se le manifieste cualquier disconformidad.

En todos los casos, la información mínima que se requerirá para la correcta tramitación de la queja será:

- Nombre de la empresa y persona de contacto que presenta la queja/reclamación.
- Dirección, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Motivo de la queja/reclamación, con descripción clara de las cuestiones sobre las que se solicita explicación.

1. GESTIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES

- Una vez recibida la queja y/o reclamación, se procede al registro de ésta y se comunicará al cliente, vía correo electrónico, la apertura y el inicio del proceso de gestión de la misma.
- Se dará traslado al Departamento afectado y se asignarán un equipo responsable, formado al menos por una persona del área afectada y una persona independiente de la misma, las cuáles procederán a su gestión y posible resolución.
- Se procederá a recopilar toda la información necesaria, se investigarán las posibles causas que la originaron, identificando los problemas sistemáticos y/o recurrentes mencionados en la queja/reclamación, y comenzará el proceso de resolución de la queja, comunicando al cliente, si es posible, el progreso de la investigación.
- En algunos casos se podrá requerir información adicional al cliente/empresa reclamante. Si esa información no es aportada y se considera relevante para la correcta tramitación, dicha queja/reclamación podrá ser

desestimada y así será comunicado a la empresa/cliente reclamante.

- En caso de que no proceda admitir a trámite la queja/reclamación porque ésta no esté relacionada con las actividades de la empresa, se comunicará este hecho al interesado por correo electrónico o telefónicamente.
- El interesado podrá desistir, en cualquier momento, de continuar con la tramitación de la queja/reclamación. Este desistimiento se realizará de forma explícita a través de cualquiera de los correos electrónicos mencionados anteriormente. La desestimación dará lugar a la finalización inmediata del proceso.

2. CIERRE DE QUEJAS/RECLAMACIONES

- La resolución llevada a cabo por los responsables asignados por **TRASANAM, S.L.** para la gestión de la queja/reclamación será notificada al interesado por correo electrónico, de manera que se permita su conservación, o bien por otra forma indicada expresamente por el reclamante.
- Si el interesado manifiesta su disconformidad con las decisiones que se han tomado podrá dirigirse a la Dirección-Gerencia de **TRASANAM, S.L.** para recurrir la decisión tomada en la resolución de la queja/reclamación.
- En el tratamiento de toda la información obtenida durante la gestión de las quejas/reclamaciones se seguirá lo establecido en nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos de Carácter Personal

Fco. Javier Rebollero Alejo
Gerente de TRASANAM, S.L.

