

## Proceso de Quejas y Apelaciones en AVANTE QUALITY SERVICES S.L.

En Avante, nos comprometemos a ofrecer nuestros servicios de inspección industrial con los más altos estándares de calidad y profesionalismo, en estricto cumplimiento con la norma ISO / IEC 17020. Como parte de nuestra política de transparencia y mejora continua, ponemos a disposición de nuestros clientes y partes interesadas un procedimiento claro y accesible para la gestión de quejas y apelaciones.

### *Presentación de Quejas*

Si cualquier cliente o parte interesada considera que nuestros servicios de inspección no han cumplido con las expectativas o requisitos establecidos, pueden presentar una queja formal a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** info@avanteqs.com
- **Teléfono:** +34 627 07 68 52
- **Formulario en nuestra página web, adjunto a este documento**

Una vez recibida la queja, nuestro equipo revisará la información y enviará una confirmación de recepción. Posteriormente, se procederá con la evaluación del caso y se comunicará una respuesta formal en un período no mayor a 4 semanas.

### *Proceso de Apelaciones*

Si un cliente no está conforme con los resultados de una inspección realizada por nuestra empresa, puede presentar una apelación dentro de un plazo máximo de 2 meses desde la notificación del resultado. Las apelaciones deben enviarse a través de los mismos canales disponibles para las quejas y serán revisadas por un comité independiente para garantizar imparcialidad y objetividad.

### *Evaluación y Resolución*

Cada queja o apelación será tratada con la máxima seriedad y confidencialidad. Nuestro equipo analizará los antecedentes y tomará las acciones correctivas necesarias en caso de que se identifique algún fallo en el procedimiento. En todos los casos, los clientes recibirán una comunicación detallada sobre la resolución adoptada.

En Avante, creemos que una gestión transparente y efectiva de quejas y apelaciones fortalece nuestra relación con los clientes y refuerza nuestro compromiso con la excelencia en inspección industrial. Si tienes alguna consulta sobre este proceso, no dudes en contactarnos.

### **Dirección Avante Quality Services S.L.**

C/Travesía del Convento Nº6 Entresuelo A, 33202 Gijón, Asturias

info@avanteqs.com