

Política de Gestión de Quejas y Reclamaciones

SAMAR reconoce la importancia de la satisfacción de sus clientes, usuarios y demás partes interesadas como elemento clave para la mejora continua de sus servicios. Por ello, establece un sistema de gestión de quejas y reclamaciones basado en los principios de la **Norma ISO 10002**, con el objetivo de garantizar una atención eficaz, transparente, accesible y orientada a la resolución de las necesidades y expectativas de quienes utilizan sus servicios.

La Dirección de SAMAR se compromete a promover una cultura de escucha activa y mejora continua, considerando las quejas, reclamaciones, sugerencias y comentarios como una fuente valiosa de información para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios prestados.

Para cumplir con esta política, SAMAR se compromete a:

- Facilitar canales accesibles y sencillos para la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Garantizar que todas las quejas sean tratadas de manera objetiva, imparcial y confidencial.
- Acusar recibo de las reclamaciones recibidas y mantener informado al reclamante sobre el estado de su tramitación.
- Analizar las causas que originan las incidencias para implantar acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.
- Resolver las reclamaciones en plazos razonables y previamente establecidos.
- Proteger los datos personales de los reclamantes de acuerdo con la normativa vigente.
- Evitar cualquier tipo de discriminación o perjuicio hacia las personas que presenten una queja o reclamación.
- Evaluar periódicamente la eficacia del proceso de gestión de quejas y reclamaciones.
- Utilizar la información obtenida para mejorar continuamente los procesos, servicios y la atención al cliente.

Esta política proporciona el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos relacionados con la gestión de quejas y reclamaciones y es comunicada a todo el personal y a las partes interesadas pertinentes.

La Dirección de SAMAR

Fecha de aprobación: 21 / 09/ 2026



Fdo. José Javier Tristán Burgos
Representante de la dirección.