

## TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y APELACIONES

### RECLAMACIONES

Se entiende por reclamación, la disconformidad manifestada por cualquier vía de comunicación de un cliente, de la Órgano Competente o de la Entidad de Acreditación llevada a cabo por SGS Tecnos, dentro de su actividad de Verificación de Informes de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

A efectos de este procedimiento, las reclamaciones serán tratadas de distinta forma según sea el contenido de la misma. Se pueden diferenciar tres tipos de reclamación:

- Solicitud de aclaraciones recibidas tanto del un cliente, del Órgano Competente o de la Entidad de Acreditación
- Quejas recibidas directamente del cliente manifestando su disconformidad con la actividad de verificación
- Requerimientos por parte del Órgano Competente de subsanación de desviaciones al cumplimiento estricto de la normativa aplicable.

### APELACIONES

Solicitud del cliente o parte responsable al organismo de validación o de verificación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la validación o la verificación.

#### **Sistema de Gestión de Reclamaciones y Apelaciones.**

Cualquier reclamación y/o apelación recibida relativa a la actividad de verificación llevada a cabo por SGS Tecnos como Verificador de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, será registrada a su recepción en el registro general de entradas.

A continuación el Director Técnico recabará cuanta información se considere necesaria para poder llevar a cabo una evaluación de la reclamación y/o apelación recibida y poder esclarecer los hechos.

Una vez analizada la reclamación y/o apelación se establecerán las correspondientes conclusiones que podrán dar lugar a una aceptación o un rechazo de la reclamación.

Cuando por la procedencia de la reclamación se detecten funcionamientos incorrectos de la entidad, se emitirá el correspondiente Informe de No Conformidad, el cual seguirá el proceso establecido en el Procedimiento de Control y Tratamiento de No Conformidades.

Cuando se recibe una apelación, el Director Técnico o el supervisor en quien este delegue y que haya estado totalmente ajeno al proceso de verificación, revisará el expediente de la verificación a fin de comprobar si el dictamen emitido y las discrepancias detectadas se ajustan a la situación de la instalación. Si se considera que el dictamen no es correcto se emitirá el correspondiente informe de no conformidad con la Dirección de Calidad y el conocimiento del Director Técnico, siguiendo el proceso establecido en el Procedimiento para el Tratamiento de No Conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Las respuestas a la parte interesada, tanto si son de aceptación como si son de rechazo, recogerán las conclusiones del análisis llevado a cabo por el Director Técnico.

En ambos casos se expondrán los motivos que llevaron a adoptar la decisión tomada.

Cuando el reclamante o apelante no sea la Administración Competente y la decisión sea negativa, es decir cuando se rechace la reclamación, se le indicará al reclamante o apelante la posibilidad de recurrir ante la Administración Competente si procede.

En cualquier caso, se enviará copia de todo el expediente a la Dirección de Calidad para su registro, archivo y posterior control.

El sistema establecido será controlado por la Dirección de Calidad quién también llevará el archivo de toda la documentación generada. Asimismo, el Director Técnico guardará copia de toda la documentación relativa a la reclamación.

Toda esta documentación quedará a disposición de del Órgano Competente.

Periódicamente, con motivo de las auditorías internas, se comprobará la eficacia del sistema y el grado de cumplimiento del mismo.

Una vez recibida la correspondiente reclamación, la respuesta al reclamante o apelante se efectuará en el mínimo tiempo posible, que en ningún caso sobrepasará los 45 días. En el caso de apelaciones el plazo podrá verse reducido tanto como se considere necesario a consecuencia de la limitación de plazos de entrega de informes a 28 de febrero. En ningún caso este plazo podrá verse reducido por debajo de los 15 días naturales.

En el caso de la Administración Competente, la respuesta se efectuará antes de los plazos máximos que aquella haya establecido en cada caso, o en los que estén establecidos en los procedimientos administrativos.