

## TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y APELACIONES

Las reclamaciones/apelaciones de los clientes constituyen para **dnota** un instrumento para la corrección, prevención o mejora del servicio que se prestan a sus clientes y a la sociedad en general.

Se define reclamación y apelación del siguiente modo:

- **Reclamación (Rcl):** disconformidad manifestada por una persona u organización a un organismo de inspección, laboratorio o empresa proveedora de un producto/servicio, relacionada con las citadas actividades.

Según el contenido de la reclamación, éstas pueden ser:

- Solicitudes de aclaración de las partes interesadas (cliente, Administración, ENAC, etc.)
  - Quejas del cliente manifestando su insatisfacción con el producto/servicio prestado.
- **Apelación (Apl):** Solicitud del proveedor del ítem objeto de una inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem.

La obligación de la organización ante una reclamación/apelación la de atenderla de forma eficaz para solucionar adecuadamente, según el caso, el objeto de la solicitud o queja correspondiente.

### Formulación de una reclamación/apelación

Ante una situación anómala que suponga una reclamación/apelación, el cliente podrá transmitirla por las siguientes vías:

- Por escrito: fax, e-mail, correo, etc.
- Personalmente en las instalaciones de **dnota**.

La formalización para la identificación y actuación de la reclamación/apelación se realizará empleando el formato autoexplicativo de la Hoja de Reclamaciones (F1-PG1406). Este formulario está disponible en la página web. También puede ser solicitado al Dpto. de Calidad, Medio Ambiente y PRL en la dirección [calidad@dnota.com](mailto:calidad@dnota.com) y en caso de dudas para su cumplimentación se podrá consultar a los técnicos del citado departamento.

Una vez recibida la reclamación/apelación, **dnota** dispondrá de 30 días naturales para su estimación o desestimación, que deberá ser comunicada fehacientemente al cliente.

En caso de estimación de la reclamación/apelación, la contestación contendrá la propuesta de actuación, con los plazos de su ejecución.

En caso de tratarse de un Recurso, se cumplirán los plazos establecidos en el Régimen Jurídico de aplicación, según la legislación vigente.

## **Tratamiento de una reclamación/apelación**

El proceso de tratamiento de reclamaciones/apelaciones incluye los siguientes pasos:

### **Recepción y registro**

La reclamación/apelación entra en la entidad a través de Administración, Comercial, personalmente o por fax (recepción de documentos).

La reclamación/apelación se entregará al RCMA que dará el código que corresponda. Se remitirá una copia de la reclamación al Director Técnico (DT) correspondiente.

### **Validación**

El DT pondrá en marcha el flujo de actuaciones de investigación y propuesta de actuaciones.

El área/s afectada/s por una reclamación/apelación analizará la solicitud original y determinará su procedencia motivando la estimación o desestimación de la misma.

### **Investigación**

En el supuesto de que el responsable del área afectada estime procedente la reclamación/apelación deberá efectuar un análisis de las causas y consecuencias descritas en la reclamación.

El siguiente paso es la determinación acordada con las áreas afectadas, de las causas del fallo. Esta determinación conlleva un estudio razonado de los orígenes de la anomalía.

Las investigaciones y posteriores decisiones relativas a reclamaciones/apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

### **Decisión**

Del análisis anterior provendrá la decisión de establecer o no acciones. En caso negativo procederá desestimar informando motivadamente al cliente o Administración.

Cuando se considera procedente la realización de actuaciones de mayor calado para resolver las causas que motivaron la reclamación/apelación, éstas deberán tratarse de acuerdo a lo establecido en el **PG-1401** Gestión de desviaciones AACC y AAPP.

La decisión adoptada se revisará y aprobará por el RCMA. Posteriormente, el RCMA deberá verificar la implantación eficaz y el cierre efectivo de la reclamación/apelación.

En caso de que la solución aplicada subsanara la anomalía, el proceso terminaría con la conclusión del informe correspondiente descrita en la Hoja de Reclamaciones (F1-PG1401). Dicha Hoja de Reclamaciones también recogerá el acuerdo del cliente.

En caso de discrepancia final, quedaría abierta la intervención de tercera parte. En el caso de actividades de inspección, el cliente en última instancia podrá interponer un Recurso ante la Administración competente.

### **Tratamiento de reclamaciones/apelación en actividades realizadas como Entidad Colaboradora en materia de Calidad Ambiental en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

Las reclamaciones/apelaciones relacionadas con actuaciones realizadas como Entidad Colaboradora en materia de Calidad Ambiental en la Comunidad Autónoma de Andalucía se tratarán según lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 334/2012, de 17 de Julio, por el que se regulan las entidades colaboradoras en materia de Calidad Ambiental en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El proceso de tratamiento de estas reclamaciones/apelaciones incluye los siguientes pasos:

Las personas o entidades titulares de las instalaciones en las que se esté llevando a cabo la actuación podrán manifestar su disconformidad con los resultados de las actuaciones realizadas por las entidades colaboradoras, que levantarán la hoja de Apelación en la que se hará constar las deficiencias o incumplimientos detectados, la disconformidad de su titular, y las causas que la motivan.

El trámite se notificarán a la Dirección General competente en materia de calidad ambiental y de medio hídrico (cada una en el ámbito de sus competencias) en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha del levantamiento de la apelación.

La Dirección General competente practicará las comprobaciones que correspondan y, previa audiencia a la persona o entidad titular de las instalaciones interesadas, dictará y notificará resolución en el plazo máximo de dos meses contados desde la fecha de entrada en su registro del acta de disconformidad. Transcurrido este plazo sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, la persona o entidad titular de las instalaciones interesada podrá entender estimada su reclamación.

La persona o entidad titular de las instalaciones interesada no podrá solicitar la misma actuación por otra entidad colaboradora en tanto no se le haya notificado la correspondiente resolución estimatoria de reclamación y esta sea firma o haya transcurrido el plazo para ello sin obtener resolución administrativa.