

# Política de tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de GBCe S. L.

# 1 Objeto

Se detalla a continuación la política de GBCE S.L. de gestión de las no conformidades, quejas, reclamaciones, sugerencias y apelaciones, desde su recepción, validación, evaluación y toma de decisiones hasta la comunicación de resultados.

Tomando como referencia la definición ofrecida por la norma ISO 9000:2015 y concretándola para el caso de GBCE S.L., se entenderá por:

**Queja:** Manifestación de insatisfacción por parte de un cliente, diferente a la apelación, presentada por un cliente a GBCE S.L, relacionada con las actividades de dicho organismo y para la que se espera una respuesta. No solicita respuesta, simplemente manifiesta su descontento con el producto o servicio suministrado por GBCE S.L.

**Reclamación:** Manifestación verbal o escrita por parte de un cliente de una anomalía concreta en los servicios prestados, en la que solicita una respuesta por parte de GBCE S.L. Puede dar lugar a una reelaboración de los servicios suministrados.

**Sugerencia:** Cualquier información proporcionada por un cliente relativa a los servicios de GBCE S.L., que pueda ser utilizada para la mejora de la calidad de los servicios, o de la gestión y competitividad de GBCE S.L.

**Apelación:** Solicitud de un cliente, que es objeto de evaluación de la conformidad a GBCE S.L., para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado internamente o por el cliente, que es detectado por el personal de GBCE S.L. o colaboradores, en cualquiera de las actividades desarrolladas por GBCE S.L.

## 2 Metodología

De forma general, en la gestión de las no conformidades, quejas, sugerencias y reclamaciones se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- GBCe S.L. es la única responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las no conformidades, quejas, reclamaciones y sugerencias..
- Se dejará registro en el sistema informático de todas las no conformidades, quejas formales, reclamaciones y sugerencias, así como de su gestión, seguimiento, correcciones y acciones tomadas para resolverlas.
- En el análisis de las quejas debe considerarse que éstas pueden suponer un incidente potencial o una posible no conformidad.

### 2.1 Quejas y reclamaciones

Cualquier cliente de GBCe S.L. tiene derecho a presentar una queja o reclamación por cualquiera de los medios disponibles durante el desarrollo del servicio (correo electrónico, teléfono, etc.). Las quejas formales deberán ser remitidas a GBCe S.L. a través del formulario de contacto disponible en <https://gbce.es/contacto-gbces/>

Se denomina «queja formal» a aquella realizada por escrito y en la que además se identifique a la persona que presenta la queja.

El tratamiento de las quejas y reclamaciones se realizará conforme a los siguientes principios:

- Se acusará recibo en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles a partir de la recepción de la queja o apelación, y se notificará formalmente su cierre y resultado en un plazo inferior a 3 meses.
- Las personas que evalúan la queja o apelación y deciden el resultado no habrán podido participar en ningún sentido en el servicio en cuestión, ni

haber tenido ningún tipo de relación laboral o mercantil con la organización que la presenta.

- Ni las decisiones sobre la queja o apelación ni ninguna parte del proceso de revisión darán como resultado ninguna acción discriminatoria contra el reclamante o apelante.
- El proceso de gestión de las quejas y reclamaciones está sujeto a requisitos generales de confidencialidad.

### 2.2 Sugerencias

Se recibirán sugerencias por parte de los clientes de GBCE S.L. por distintos medios, siendo fundamentalmente los siguientes:

- Encuestas de satisfacción: Se realizarán encuestas de satisfacción al final de los servicios, que incluyan espacio para que el cliente pueda expresar sus sugerencias respecto del servicio prestado por GBCE S.L. o de personas o entidades relacionadas con el proceso.
- Correo electrónico
- Conversaciones telefónicas

Todas ellas se tratarán evaluarán y tratarán por parte de GBCE S.L. conforme al proceso interno establecido para tal fin.

### 2.3 Apelaciones

Todo servicio de GBCE S.L. que implique una evaluación de la conformidad definirá en su proceso el tratamiento de las apelaciones, poniendo a disposición pública esta información.