


	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
	PG-01	
	Edición:01	
	Fecha: Julio 2011	

QUEJAS Y RECLAMACIONES



Edición	Fecha	Naturaleza de las modificaciones
01	Julio 11	Elaboración del procedimiento

Realizado por:	Revisado y Aprobado:
Fecha:	Fecha

 <p>AVEBIOM Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa</p>	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p>	
	<p>PG-01</p>	
	<p>Edición:01</p>	
	<p>Fecha: Julio 2011</p>	

ÍNDICE

1. - OBJETO
2. - ALCANCE
3. – DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. – RESPONSABILIDADES
5. – DEFINICIONES
6. – METODOLOGÍA
 - 6.1. Quejas y reclamaciones detectadas en el funcionamiento del sistema de Certificación
 - 6.2. Quejas y reclamaciones de producto
7. – REGISTROS
8. – ANEXOS

 <p>AVEBIOM Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa</p>	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p>	
	<p>PG-01</p>	
	<p>Edición:01</p>	
	<p>Fecha: Julio 2011</p>	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la sistemática empleada para llevar a cabo el Tratamiento y Control de las posibles quejas y reclamaciones detectadas en AVEBIOM, de los productos certificados ENplus o por el funcionamiento del sistema de certificación, de los clientes o usuario final por la aplicación del sistema Enplus, así como fijar las responsabilidades en cada caso.

2. ALCANCE

Afecta a todas las desviaciones relacionadas con la actividad desarrollada por AVEBIOM en la gestión del sistema ENplus en España.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual para la Certificación de pellets de madera para usos Térmicos. (Basado en la norma EN14961-2)
- Buenas prácticas de Almacenamiento de pellets de madera.

4. RESPONSABILIDADES

El Presidente es el responsable de:



- Dar tratamiento a las quejas y reclamaciones de los clientes y/o usuarios finales.
- Designar por escrito un responsable de Sistema ENplus o Director Técnico. (F01 PG01)

El Responsable del Sistema ENplus/ Director Técnico es el encargado de:

- Documentar y dar tratamiento a aquellas quejas y reclamaciones de los clientes y/o usuarios finales.

Personal de AVEBIOM

- Detectar y comunicar las posibles quejas o reclamaciones al Responsable del Sistema ENplus/Director Técnico

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
	PG-01	
	Edición:01	
	Fecha: Julio 2011	

- Cumplimentar las reclamaciones recibidas por parte externa y entregar copia al reclamante.

5. DEFINICIONES

Queja: Comunicación verbal o telefónica, en la que el cliente o una parte externa interesada, manifiesta su descontento por los productos certificados ENplus o por el funcionamiento del sistema de certificación.

Reclamación: Documento, en el que el cliente manifiesta las discrepancias por el producto de AVEBIOM.



6. METODOLOGÍA

Las reclamaciones o quejas detectadas son cumplimentadas por el Presidente o el Responsable del Sistema ENplus/Director Técnico en los informes de queja y reclamaciones, formato F02 PG 01. Estos Informes se numeran mediante Nº correlativo por año, iniciándose en 001/XX, donde XX son las últimas dos cifras del año en curso.

6.1. Quejas y reclamaciones detectadas en el funcionamiento del sistema de Certificación Enplus

Todas aquellas quejas y/o reclamaciones detectadas durante el funcionamiento del sistema de Certificación Enplus pueden tener dos orígenes:

- 1.- Personal propio de AVEBIOM, en cuyo caso, la persona que lo detecte comunicará al Responsable del Sistema/ Director Técnico, para que éste lo documente en el correspondiente informe de quejas y reclamaciones.
- 2.- Parte externa (cliente final, empresa certificada,...) El responsable del Sistema/ Director Técnico o en ausencia de este, personal de AVEBIOM, recogerá la queja de forma documental en el formato F03 PG 01. "Hoja de Reclamaciones" donde la parte afectada cumplimentará los de la persona física y/o jurídica a la que representa, el

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
	PG-01	
	Edición:01	
	Fecha: Julio 2011	

motivo de la queja y aportará cuanta documentación considere necesaria, sin perjuicio de que AVEBIOM se reserve el derecho de solicitar cuanta información considere necesaria para la resolución de dicha Reclamación,. Estos Informes se numeran mediante N^o correlativo por año, iniciándose en 001/XX, donde XX son las últimas dos cifras del año en curso.

Esta hoja de reclamación será firmada por el cliente, y por la persona que la recepcione en AVEBIOM, entregando una copia al afectado.



6.4. Quejas y reclamaciones de producto

Todas las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes, son comunicadas al Presidente, cumplimentadas por la tercera parte en la correspondiente “Hoja de Reclamación” (F03 PG01) y enviadas al Responsable del Sistema ENplus/ Director Técnico, quien en conjunto con el Presidente abrirán el “Informe de Queja y Reclamaciones”(F02 PG01) y se procede a su análisis y resolución.

AVEBIOM evaluará la queja o reclamación en base a la cadena de suministro documentada por el número de identificación del certificado ENplus.

En el proceso, se inspeccionará la documentación interna de los actores involucrados. AVEBIOM se reserva el derecho a realizar una auditoría extraordinaria si hay una evidencia creciente o un n^o de reclamaciones suficiente relativa a una compañía específica certificada bajo el Sistema ENplus. El coste de dicha auditoría deberá ser asumido por la empresa auditada, en el caso de que revele serios problemas de calidad. Si la auditoría no tiene un resultado negativo, el coste de la misma será asumido por AVEBIOM.

Si la queja es referente a la calidad de un producto certificado ENplus, además de documentar la reclamación tal y como aquí se indica, el afectado deberá entregar una muestra de producto cerrada (en el caso de sacos de 15 kg).

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
	PG-01	
	Edición:01	
	Fecha: Julio 2011	

Las quejas se admitirán si los depósitos de almacenamiento de pellets están diseñados de manera apropiada a fin de evitar el daño de los pellets durante el llenado. Se deben tener en consideración las referencias normativas para los depósitos de almacenamiento de pellets, si existiesen. En el caso de que no existan, AVEBIOM utilizará el documento de recomendaciones “Buenas Prácticas de Almacenamiento de Pellets de madera”.

Además, debe presentarse al menos una de las siguientes condiciones previas:



- Una muestra, que, extraída en presencia de todas las partes involucradas (cliente/comercializador de pellets de madera/instalador/técnico de servicio), fue analizada por un organismo de ensayo registrado y no cumple con los valores característicos químicos y físicos (ver Capítulo 9 del Manual para la Certificación de Pellets de madera para usos Térmicos. (Basado en la norma EN14961-2)).
- La cantidad promedio de finos (todas las partículas < 3,15 mm) en el área de almacenamiento excede del 8%. El área de almacenamiento estaba completamente vacía cuando se efectuó el último llenado; desde ese momento, se ha vaciado un máximo de 20% de los pellets de madera.

El Responsable del Sistema ENplus/Director Técnico mantiene archivado los expedientes de las reclamaciones técnicas con el Informe de Queja y Reclamación, informe modificado, y todos los datos relevantes de la reclamación y del tratamiento de su solución.

7. REGISTROS

El Responsable de Sistema ENplus/Director Técnico mantiene archivados durante cinco años los siguientes registros:

- Nombramiento Responsable Sistema ENplus/Director Técnico (F01 PG 01)
- Informes de Quejas y Reclamaciones (F02 PG 01).
- Hoja de Reclamaciones (F03 PG01)



 <p>AVEBIOM Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa</p>	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p>	
	<p>PG-01</p>	
	<p>Edición:01</p>	
<p>Fecha: Julio 2011</p>		

8. ANEXOS

Anexo I: Modelo Acta nombramiento Responsable de Sistema /Director Técnico

Anexo II: Informe de Quejas y Reclamaciones

Anexo III: Hoja de Reclamaciones

 <p>AVEBIOM Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa</p>	<p>NOMBRAMIENTO RESPONSABLE DE SISTEMA ENPLUS/ DIRECTOR TÉCNICO</p> <p>F01 PG 01</p>	
--	--	---

Se procede a la habilitación de:

D.:

D.N.I.:

Que es nombrado como Responsable de Sistema ENplus/ Director Técnico

Se informa que las funciones a desarrollar para este centro de trabajo son las descritas en este procedimiento así como las descritas en la versión vigente del Manual para la Certificación de Pellets de Madera para usos térmicos, además de las propias de su puesto de trabajo.

Acepto el nombramiento:

Presidente AVEBIOM:

Fdo. :

Fdo.: Francisco Javier Díaz



INFORME DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

F02 PG 01



Nº:

Fecha:

Detectada por:

Detectada en:

Prestación del servicio Queja/Reclamación Funcionamiento del Sistema ENplus

Descripción de la Queja y Reclamación:

Causas (Describir las causas y señalar o adjuntar, si es necesario, documentos paginados, Nº de informe...)

Resolución:

Firma y Fecha:

Observaciones:

Firma y Fecha:



HOJA DE RECLAMACION

F03 PG 01



Nº: _____

Fecha: _____

PERSONA FÍSICA:

Nombre y Apellidos: _____ D.N.I.: _____

Domicilio: _____ Población : _____

Provincia : _____ C.P: _____ Teléfono: _____

PERSONAS JURÍDICAS:

Razón social: _____

C.I.F: _____ Domicilio: _____

Población : _____ Provincia : _____ C.P: _____

Teléfono: _____ Datos del registro público de la entidad: _____

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos: _____

D.N.I: _____ Actúa en calidad de: _____

IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA CERTIFICADA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de la EMPRESA: _____

Nº REGISTRO ENPLUS: _____

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describa los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta:

Información adicional: la contestación de la reclamación contenida en este impreso deberá ser adoptada y notificada en el plazo de 3 meses desde su presentación en AVEBIOM. En el caso de no recibir contestación en dicho plazo, el usuario podrá reiterar la reclamación.

En _____ a _____ de _____ de 2.0__

Firma del reclamante:

Firma por parte de AVEBIOM: