



**SEVELAR S.A.**  
**ALBERTO ALCOCER 10,**  
**28036 MADRID**

## **POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (QRSD)**

SEVELAR, S.A. en su compromiso de prestar un servicio con la mayor calidad y eficacia posible, ofrece a sus proveedores, clientes y al resto de partes interesadas un proceso eficaz para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones. El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias que permita identificar insatisfacción e irregularidades en la organización. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna. Para ello, se habilitarán canales para el envío de las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés.

### **Presentación de QRSD:**

- La presentación de las QRSD se realizará preferiblemente por escrito, de forma que se permita la conservación de estas comunicaciones, a través de la siguiente vía: Por correo electrónico a la dirección [sevelar@sevelar.com](mailto:sevelar@sevelar.com)
- La información que se requerirá para la correcta tramitación de la queja, reclamación, sugerencia o denuncia (QRSD) será:
  - Nombre de la persona que presenta la QRSD
  - Teléfono y correo electrónico de contacto
  - Motivo de la QRSD, con descripción clara de las cuestiones sobre las que se solicita explicación.
- No obstante, lo anterior, las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias se pueden realizar anónimamente

### **Gestión de QRSD:**

- Una vez recibida la consulta, pasará a ser atendida por el responsable de sostenibilidad, el cual se compromete a tratar de manera confidencial la información recibida
- Se le notificará a la persona interesada que su QRSD ha sido recibida y está gestionándose. Esta notificación se realizará a la misma dirección de email facilitada en la consulta por la persona interesada.



**SEVELAR S.A.**  
**ALBERTO ALCOCER 10,**  
**28036 MADRID**

- Cuando son recibidas son registradas en una No Conformidad del sistema de gestión de calidad, y posteriormente son estudiadas/investigadas por la Dirección-Gerencia y las personas designadas por ésta, realizando un informe de conclusiones al respecto cuando sea necesario
- El plazo de respuesta y la información necesaria sobre la resolución será de 15 día hábiles desde la recepción de la misma.

Revisión diciembre 2022