

## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### OBJETO Y ALCANCE:

Este procedimiento, tiene por objeto la atención, tramitación y seguimiento de las quejas, sugerencias y denuncias de los clientes, realizadas a través del “Sistema de quejas, sugerencias y denuncias” de HECANSA - <https://www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html>

No procede.

### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Instrucciones del Sistema de quejas, sugerencias y denuncias de HECANSA

### DESARROLLO:

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la última página de este documento.

### REGISTROS Y ARCHIVO:

Registro	Responsable de archivo	Lugar de archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Formulario quejas y sugerencias	Responsable de Calidad	Programa informático de sugerencias	Informático	4 años
e-mail comunicación sugerencia recibida para el Dpto. RRHH	RRHH	Carpeta “sugerencias”	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia recibida para el Dpto. Comercial y Marketing	Comercial y Marketing	Carpeta “quejas/sugerencias”	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia recibida para el Dpto. Formación	Formación	Carpeta “quejas/sugerencias”	Informático	1 mes
Informes solicitados	RRHH/Comercial y Marketing/Formación	Carpeta “sugerencias”/“quejas/sugerencias”	Papel o Informático	4 años
Comunicación al trabajador	RRHH	Carpeta “sugerencias”	Informático	4 años
Comunicación al cliente	Comercial y Marketing/Formación	Carpeta “quejas/sugerencias”	Papel o Informático	4 años

### FORMATOS APLICABLES:

F1.POC-PE 04-05 Formulario Quejas y Sugerencias HECANSA (clientes)

F1.POC-PE 2.1.09: Formulario Sugerencias HECANSA (cliente interno) – Asociado a POC-P3 2.1.09 (sistema de sugerencias del cliente interno).

## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### FLUJOGRAMA:

