

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 oficial en: <https://www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html>

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Instrucciones del Sistema de quejas, sugerencias y denuncias de HECANSA.

DESARROLLO

Se refleja en el diagrama de flujo de la última página del documento.

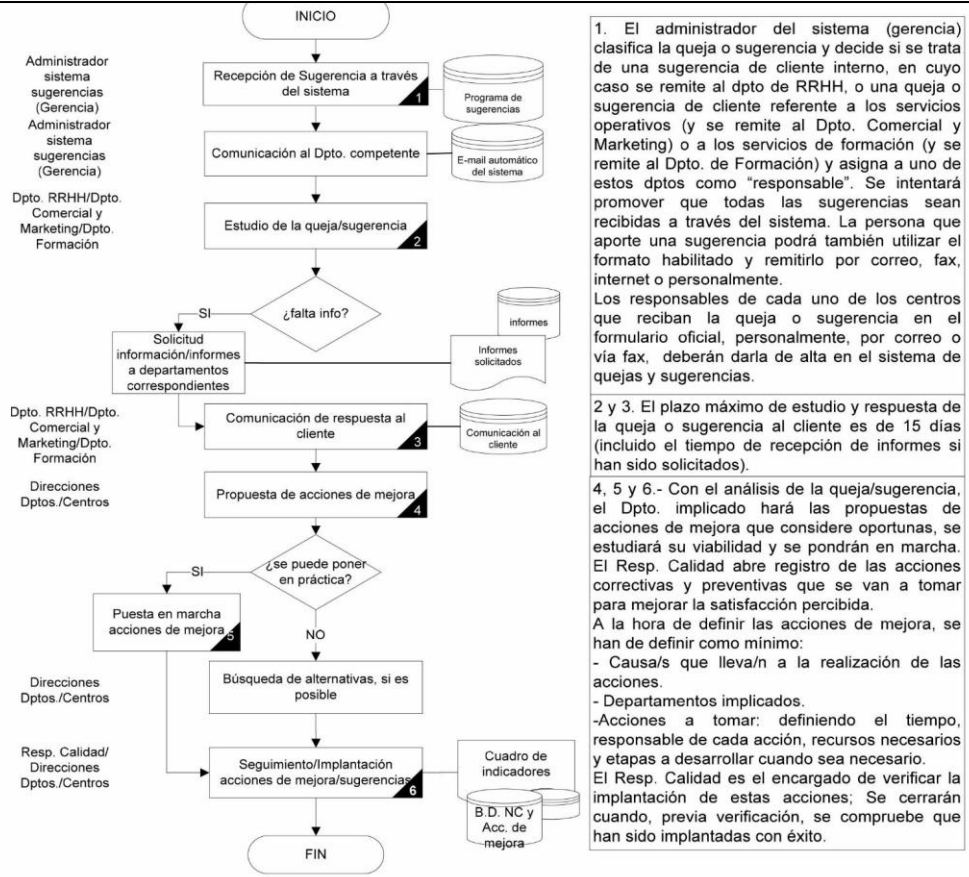
REGISTROS Y ARCHIVO

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 (Dpto. RRHH)	RRHH	Carpeta "sugerencias"	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia (Dpto. Comercial y Marketing)	Comercial y Marketing	Carpeta "quejas/sugerencias"	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia (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 HECANS (clientes).
- F1.POC-PE 2.1.09: Formulario Sugerencias HECANS (cliente interno).

FLUJOGRAMA			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	COMENTARIOS



1. El administrador del sistema (gerencia) clasifica la queja o sugerencia y decide si se trata de una sugerencia de cliente interno, en cuyo caso se remite al dpto de RRHH, o una queja o sugerencia de cliente referente a los servicios operativos (y se remite al Dpto. Comercial y Marketing) o a los servicios de formación (y se remite al Dpto. de Formación) y asigna a uno de estos dptos como "responsable". Se intentará promover que todas las sugerencias sean recibidas a través del sistema. La persona que aporte una sugerencia podrá también utilizar el formato habilitado y remitirlo por correo, fax, internet o personalmente.

Los responsables de cada uno de los centros que reciban la queja o sugerencia en el formulario oficial, personalmente, por correo o vía fax, deberán darla de alta en el sistema de quejas y sugerencias.

2 y 3. El plazo máximo de estudio y respuesta de la queja o sugerencia al cliente es de 15 días (incluido el tiempo de recepción de informes si han sido solicitados).

4, 5 y 6.- Con el análisis de la queja/sugerencia, el Dpto. implicado hará las propuestas de acciones de mejora que considere oportunas, se estudiará su viabilidad y se pondrán en marcha. El Resp. Calidad abre registro de las acciones correctivas y preventivas que se van a tomar para mejorar la satisfacción percibida. A la hora de definir las acciones de mejora, se han de definir como mínimo:
 - Causa/s que lleva/n a la realización de las acciones.
 - Departamentos implicados.
 -Acciones a tomar: definiendo el tiempo, responsable de cada acción, recursos necesarios y etapas a desarrollar cuando sea necesario. El Resp. Calidad es el encargado de verificar la implantación de estas acciones; Se cerrarán cuando, previa verificación, se compruebe que han sido implantadas con éxito.