

Tratamiento de quejas/reclamaciones



PROCESO QUEJAS/RECLAMACIONES/ALEGACIONES

Envío / comunicación recepción de queja

Alta Queja en el Sistema Análisis, estudio y consultas

Plan de acción

Comunicación al cliente y partes interesadas

Seguimiento de acciones

Cierre y

Objetivo

Recoger las quejas, reclamaciones y comentarios individuales de los clientes y partes interesadas, darles un tratamiento objetivo que cumpla los requisitos normativos, reglamentarios y contractuales, recabar información y analizar las causas que lo motivaron, estudiando la mejor solución para su resolución, manteniendo informado al cliente y partes interesadas, para contribuir a un mejor servicio.

Entradas

Comentarios de clientes y partes interesadas para la mejora de la organización

Proceso de gestión de las quejas y reclamaciones

Salidas

- Respuesta a las quejas y reclamaciones.
- Listado de quejas y reclamaciones de clientes y partes interesadas



Tratamiento de quejas y reclamaciones

1

Envío de la queja

Cliente y partes interesadas

El cliente y partes interesadas enviarán sus comentarios o queja a través de la página web de Ineco.

De forma automática, mediante herramienta preparada al efecto, se les comunicará la recepción del comentario.

2

Alta queja en el sistema

Responsable CPC

La herramienta enviará de forma automática el comentario, queja o reclamación al responsable de Calidad y Gestión Medioambiental, quien lo dará de alta en la BBDD "Quejas y Reclamaciones"

3

Análisis, Estudio y consultas,

Equipo de análisis

El responsable analizará el comentario o queja, determinará si afectan a nuestros trabajos o a la gestión de nuestros aspectos ambientales, solicitará los informes pertinentes a las partes involucradas. De forma conjunta con las partes involucradas constituirán el equipo de análisis y determinarán si se debe actuar y posibles acciones. Se informará al remitente a través de los datos de contacto.

4

Plan de Acción

Equipo de análisis

Si el equipo de análisis considera que el comentario o queja es procedente, establecerán un plan de acción encaminado hacia la consecución o implantación de las actividades necesarias para su resolución.

5

Seguimiento de las

Responsable CPC

El Responsable de Calidad y Gestión Medioambiental llevará a cabo el seguimiento de los comentarios, quejas y reclamaciones de clientes y partes interesadas que afecten a la calidad de nuestros trabajos o a la gestión de nuestros aspectos ambientales.

6

Implantación/ Cierre y comunicación

Responsable CPC

Una vez implantada la sugerencia se notificará al remitente a través de la herramienta (implantada).