

Definiciones

- Una **Queja** es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones/servicios.
- Una **Reclamación** es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.
- Una **Sugerencia** es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.

Objetivo

El objetivo de este proceso es el de recoger las Quejas / Reclamaciones / Sugerencias de las partes interesadas y darles un tratamiento objetivo cumpliendo los requisitos normativos, reglamentarios y contractuales. Para ello se recabará la información necesaria, se realizará un análisis de las causas que lo motivaron y se estudiará la mejor solución hasta su resolución, estableciendo un plan de acción si fuera necesario y manteniendo informado del proceso a la parte interesada en todo momento.

Proceso de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

La Subd. Análisis y Planificación, a través de Satisfacción del Cliente recibe las peticiones de contacto web clasificadas por la parte interesada como Quejas / Reclamaciones / Sugerencias. El proceso se describe a continuación:



ENTRADAS

Comentarios de partes interesadas a través del buzón web

Proceso de gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Respuesta a las comunicaciones recibidas, registro de comunicaciones y estado de las mismas