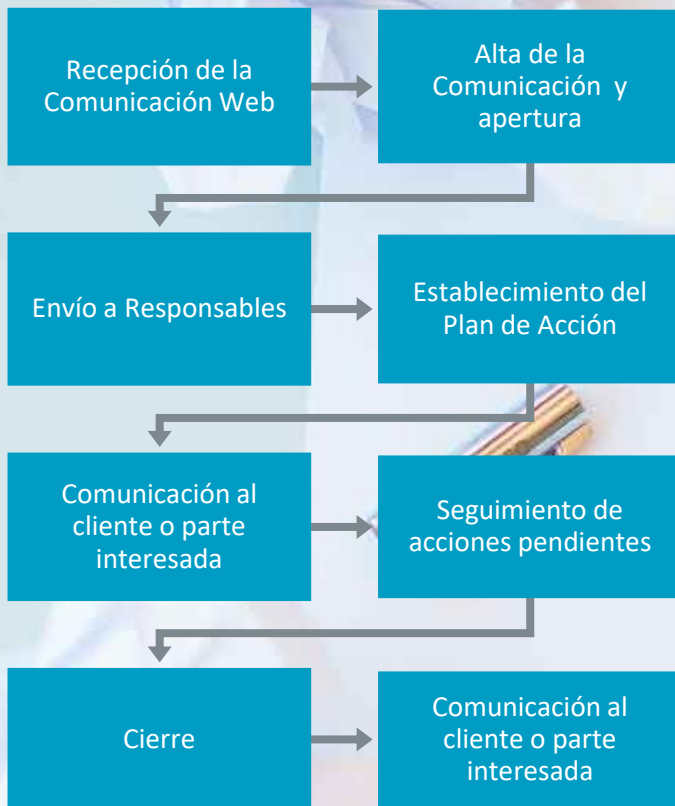


Objetivo

El objetivo de este proceso es el de recabar las Quejas/Reclamaciones/Sugerencias de clientes u otras partes interesadas y darles un tratamiento objetivo, cumpliendo los requisitos normativos, reglamentarios y contractuales existentes. Para ello se recopilará la información necesaria, se realizará un análisis de las causas y se estudiará la mejor solución hasta la resolución del asunto en cuestión, estableciendo un plan de acción si fuera necesario y manteniendo informado del proceso al cliente o parte interesada en todo momento.

Proceso de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

La Subdirección Control de Gestión, a través de Satisfacción del Cliente, recibe las peticiones de contacto Web clasificadas por el cliente o parte interesada como Quejas/Reclamaciones/Sugerencias. El proceso se describe a continuación:



Comunicaciones de clientes o partes interesadas a través del buzón web

Proceso de gestión de Quejas/ Reclamaciones/ Sugerencias



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