

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como finalidad proporcionar un instrumento de actuación uniforme en la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes de CIGESOC, S.L. Así mismo, analizarlas, y definir las acciones adecuadas para su resolución y respuesta.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Podrán presentar sugerencias/quejas y/o reclamaciones (SQR), todos los clientes de CIGESOC, S.L.

3. RESPONSABILIDADES

GERENTE Y EQUIPO DIRECTIVO:

- Análisis y toma de decisiones respecto a SQR.
- Realiza las modificaciones necesarias en el Sistema Integrado de Gestión según los resultados obtenidos en la gestión de las SQR.

RESPONSABLE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

- Registro y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.
- Comunicación a Gerencia y Equipo Directivo de las SQR.
- Implantación, seguimiento y verificación de acciones correctivas cuando proceda.
- Respuesta a clientes.

RESPONSABLES DE DEPARTAMENTOS

- Detección, análisis, traslado de información relacionada con SQR de clientes.
- Implantación, seguimiento y verificación de acciones correctivas cuando proceda

4. DESARROLLO

1. El cliente puede utilizar cualquiera de los canales facilitados por CIGESOC, S.L. para presentar directamente la queja/sugerencia/reclamación (teléfono, dirección electrónica, dirección física y página web).

Dirección: Rúa Juan Neira, 5, 15009 A Coruña

www.cigesoc.es

Teléfono: 981 23 73 11

administracion@cigesoc.es

2. En el momento de la presentación de la queja se hará entrega de un documento acreditativo de su recepción, de forma inmediata el cliente tendrá acuse de recibo. En el caso de haber sido presentada por teléfono este plazo será de 24 horas.
3. La responsable del sistema integrado de gestión registrará la queja, sugerencia o reclamación identificando, la fecha de entrada y un número consecutivo en el año.
4. En función del contenido de la queja, sugerencia y reclamación la responsable del sistema integrado de gestión recabará internamente la información pertinente para contrastarla y llegar a un diagnóstico certero de la situación. La Gerente y el Equipo Directivo de CIGESOC analizará las mismas cuando el responsable del sistema lo considere oportuno para tomar una decisión definitiva.
5. Se implementarán las acciones pertinentes para resolver y cerrar la queja/sugerencia/reclamación. Siendo el plazo de 3 días para reclamaciones y 7 días para quejas y sugerencias.
6. Cerrada la queja, sugerencia, reclamación, se resolverá y responderá por escrito al cliente que la formuló y se actualizarán y conservarán todos los registros correspondientes.
7. En el caso de reclamaciones se realizará seguimiento y valoración de la conformidad de la respuesta realizada a los clientes. Quedará registro en el Excel de SQR.

Las SQR pueden derivar en no conformidades y acciones correctivas, se tendrá en cuenta lo indicado en el procedimiento de no conformidades, incidentes y acciones correctivas, P-02.

5. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Fecha	Edición	Naturaleza del Cambio
03/07/2023	01	Primer ejemplar. Integración con la norma IQNet SR 10

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Excel de SQR.

Informe de No Conformidad, Incidente y Acción Correctiva

Gestión de NC y AC.

SQR recibidas.

Respuesta a las reclamaciones, quejas y sugerencias de las partes interesadas/grupos de relación.