

PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS

PR-AP2

PLA-AP2-FichaProcedimiento-v2

Aprobación	
Fecha: 03/11/2015	
Elaborado por: Técnicos Desarrollo Institucional	Revisado / Aprobado por: Dirección / Gerencia
Fdo.	Fdo.

Ediciones.		
Ed.	Fecha	Cambios respecto a la edición anterior
1	03/11/2015	Primera edición

Índice

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	3
3.1. Actividad 1	3
3.2. Actividad 2	3
3.3. Actividad 3	3
3.4. Actividad 4	3
4. Responsabilidades	4
5. REGISTROS	4
6. ANEXOS	4

1. OBJETO

Gestión de las quejas y sugerencias planteadas a FIAPAS a través de cualquier departamento o a través del buzón disponible para clientes y personal.

2. ALCANCE

Cuando se recibe una queja o sugerencia a través de los diferentes canales, página web, buzón físico, ..., se pone en marcha este procedimiento que concluye una vez registrada la solución adoptada.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

3.1. Actividad 1

La persona responsable de la recepción de FIAPAS abre los buzones de sugerencias semanalmente.

3.2. Actividad 2

Una vez recibida la queja o sugerencia se registrará y se valorará por el departamento implicado.

3.3. Actividad 3

El área implicada valorará en primer lugar si la queja o sugerencia se refiere a FIAPAS o a una entidad confederada.

Si se refiriese claramente a una entidad confederada, el área informará por escrito a Dirección/Gerencia y dará trámite de la misma hacia la entidad correspondiente, registrando la derivación y dando por concluido el proceso por esta vía.

Si la queja/sugerencia se refiere a FIAPAS se tramitará a Dirección/Gerencia con antecedentes y propuesta de resolución para su valoración y decisión sobre la acción a tomar.

3.4. Actividad 4

Una vez aprobada la resolución por Dirección/Gerencia, el área responsable (que podrían ser varios) se encargará de registrar la solución adoptada. En caso de que la queja o sugerencia se hubiera formulado de forma nominativa, se cursará comunicación de recepción y de resolución, registrando la actividad en el registro correspondiente.

4. RESPONSABILIDADES

Apertura de buzón: persona responsable de recepción

Los profesionales del área implicada en la queja o sugerencia

5. REGISTROS

REG-AP2-QuejasSugerencias Registro de Quejas y Sugerencias.

Libro de reclamaciones del Servicio de Información y Asesoramiento

6. ANEXOS

Existe un formulario de Queja y/o Sugerencia a disposición del público