

PROCEDIMIENTO GENERAL

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SANCIONES

1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:

El objeto de este procedimiento es definir la sistemática de gestión de las reclamaciones, quejas y/o sanciones de los clientes y otras partes interesadas.

Las reclamaciones, quejas o sanciones se tramitan cuando...

- ⇒ Un cliente nos notifica, por cualquier medio, una desviación en las especificaciones del producto o servicio recibido.
- ⇒ En caso de sistemas de gestión ambiental y/o de seguridad y salud laboral cuando un Organismo de la Administración nos comunica una sanción relativa a la gestión ambiental o en materia de seguridad y salud laboral
- ⇒ Quejas o comunicaciones adversas de partes interesadas

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL

2.1.- RECEPCION DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SANCIONES.



Cuando se reciba una reclamación o queja de un cliente o una comunicación adversa o sanción de una parte interesada externa se deben recoger los siguientes datos:

- ✍ Nombre del cliente o parte interesada que presenta la reclamación o queja.
- ✍ Fecha de la comunicación de la reclamación, queja o sanción.
- ✍ Reclamación, queja o sanción. Texto explicativo de la comunicación. ¿Qué ha pasado?
- ✍ Datos administrativos del producto / servicio al que afecta la reclamación, queja o sanción.

Ejemplo...

Reclamaciones, quejas, ... de Clientes y/o Partes Interesadas

Cliente: EUROPEA DE VIVIENDAS Código: 2015/63

Datos de la Reclamación Solución a adoptar Estudio de Riesgos Cierre de la Reclamación Costes

Fecha Reclamación: 24/08/2015

Reclamación del Cliente, queja, sanción, ...: ¿Qué ha pasado ...?

Se facturan horas de demora en descarga

Procede

Producto: []

Proyecto: []

Pedido: []

Coste de la Reclamación: 49.09

Detectado en...

Proceso: PRO-721 - GESTION DE VENTAS

Departamento: ADMINISTRACION

SGC SPRL

SGA Otros

Costes Notificación Todos

2.2.- ANALISIS DE LA RECLAMACION, QUEJA O SANCION

Con la información facilitada la Organización realiza un análisis de la reclamación, queja o sanción recibida y de las causas que la han producido. Para ello se basa en las siguientes preguntas tratando de responderlas: ¿Qué ha sucedido?, ¿Por qué ha sucedido?, ¿Cómo ha sucedido?, ¿Quién está afectado?

En el informe se reflejará:

- ✂ Motivo que ha provocado la Reclamación, queja o sanción (¿Por qué ha pasado?): Si se conocen, se explicará en este punto el motivo que ha provocado que se haya producido la reclamación, queja o sanción. (P.e. error de facturación,...)
- ✂ Coste de la Reclamación, queja o sanción: El valor de la reclamación, queja o sanción será el cálculo realizado de los costes producidos para subsanar la misma.
- ✂ Proceso: Proceso donde se ha producido la reclamación, queja o sanción.

Ejemplo...

Reclamaciones, quejas, ... de Clientes y/o Partes Interesadas

Cliente: EUROPEA DE VIVIENDAS Código: 2015/63

Datos de la Reclamación Solución a adoptar Estudio de Riesgos Cierre de la Reclamación Costes

Motivo que ha provocado la Reclamación: ¿Por qué ha pasado ...?

El cliente reclama una demora en descarga que realmente a ocurrido, pero no quiere que se le cobre

Acciones a adoptar para solucionar la reclamación: ¿Que vamos a hacer ...?

Realizar factura rectificativa para que el cliente quede satisfecho aunque no tenga razón.

Responsible de realizar las acciones: GESISO 9000

Fecha máxima para solucionar la reclamación: 15/09/2015

Abrir Acción Correctiva y Pasar Datos AC: []

Costes Notificación Todos

2.3.- ACCIONES A ADOPTAR

A la vista de los resultados obtenidos en el análisis de la reclamación, queja o sanción efectuado se decide la solución a la reclamación, queja o sanción. En el informe se reflejará:

- ✗ Las acciones a adoptar para solucionar la reclamación, queja o sanción.
- ✗ El responsable de realización de las acciones necesarias para solucionar la reclamación
- ✗ El plazo de ejecución.

Esta solución presenta dos aspectos, uno es el de solucionar la reclamación, queja o sanción, solucionando el posible perjuicio causado al cliente y otro es el de prevenir, evitando de esta forma la repetición en un futuro.

Ejemplo...

The screenshot shows the 'Acciones a adoptar' tab selected. The 'Motivo que ha provocado la Reclamación' field contains the text: 'El cliente reclama una demora en descarga que realmente a ocurrido, pero no quiere qua se le cobre'. The 'Acciones a adoptar para solucionar la Reclamación' field contains: 'Realizar factura rectificativa para que el cliente quede satisfecho aunque no tenga razón.'. The 'Responsable de realizar las acciones' dropdown is set to 'GESISO 9000'. The 'Fecha máxima para solucionar la reclamación' is set to '15/09/2015'. A button labeled 'Abrir Acción Correctiva y Pasar Datos' is visible at the bottom of the form.

2.4.- ESTUDIO DEL RIESGO

Se debe realizar el estudio del riesgo que se desprende de la reclamación, queja o sanción, determinando:

- ⇒ El evento de riesgo que se ha materializado
- ⇒ El impacto que se ha producido
- ⇒ La fuente de riesgo afectada

Ejemplo...

The screenshot shows the 'Estudio de Riesgos' tab selected. The 'Evento de Riesgo' is 'Error de facturación'. The 'Causas del Evento' is '- Error al introducir datos en el programa informático'. The 'Mitigación de la Causa' is '- De la CAUSA: Error al introducir datos en el programa informático -> Volver a introducir los datos'. The 'Impacto del Evento' is '- Desfase de contabilidad' with a value of '2.0'. The 'Acción Inmediata' and 'Contingencia' are both '- Del IMPACTO: Desfase de contabilidad ->'. An 'Asignar Evento' button is highlighted.

De este estudio el programa GESISO nos presentará las causas asignadas al evento así como las acciones inmediatas a realizar, las acciones de mitigación y las acciones de contingencia.

2.5.- EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES ADOPTADAS.

El responsable designado realizará las acciones definidas para solucionar la reclamación, queja o sanción en el plazo de ejecución determinado.

Una vez ejecutadas las acciones, se llevará a cabo un seguimiento de las acciones desarrolladas y de la eficacia de las mismas.

Si el resultado de la verificación de las acciones no es correcto se volverán a definir las acciones necesarias para solucionar la reclamación.

Una vez comprobado que las acciones tomadas han sido efectivas y que los resultados esperados se han cumplido se realiza el cierre y archivo de la reclamación, queja o sanción, indicando en el informe:

- ✍ Cierre de la Reclamación (¿Qué hemos hecho?): En este campo se reflejaran las actuaciones que hemos realizado para solucionar la reclamación.
- ✍ Verifica el cierre: Firma electrónica de la persona que verifica que efectivamente la reclamación, queja o sanción se ha solucionado.
- ✍ Fecha de cierre: La fecha en la que se ha verificado el cierre.
- ✍ Reclamación, queja o sanción cerrada: Se marcará este campo una vez se haya introducido la firma electrónica y la fecha de cierre.

En el caso de que el cliente o la parte externa interesada lo hayan solicitado en la reclamación, se comunicará por escrito la solución adoptada para solucionar la reclamación y los resultados obtenidos en la implantación de la solución de la misma.

Ejemplo...

Reclamaciones, quejas, ... de Clientes y/o Partes Interesadas

Cliente: EUROPEA DE VIVIENDAS Código: 2015/63

Datos de la Reclamación Solución a adoptar Estudio de Riesgos Cierre de la Reclamación Costes

Cierre de la Reclamación. Indicar si se ha conseguido satisfacer al Cliente: ¿Qué hemos hecho...?

Con fecha 02/09/2015 se realiza factura rectificativa RH/000003. El cliente ha quedado satisfecho.

Verifica el cierre: SAGRARIO DEL PINO MATEO Fecha Cierre: 07/09/2015 Cerrada:

Posibilidades de Mejora:

Costes Notificación Todos