

PM07 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. RESPONSABILIDADES:.....	3
5. REGISTROS RELACIONADOS:.....	4
6. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA.....	4
7. ACLARACIONES AL PROCESO:.....	5

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Responsable del SGC  Raúl de Andrés Pérez	Director:  Federico Morán
Fecha: 19/06/2023	Fecha: 19/06/2023



Versión	Fecha	MODIFICACIÓN
01	19/06/2023	Primera versión del documento



1. OBJETO:

Definir el procedimiento normalizado para recibir, clasificar, analizar y resolver las Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades que puedan plantear usuarios o partes afectadas sobre el desempeño de cualquier proceso de evaluación externa de la Fundación.

2. ALCANCE:

Este procedimiento tiene como alcance todas las Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se realicen sobre aspectos que afecten al correcto funcionamiento de los procesos de evaluación, tanto en lo referido al desarrollo de la evaluación, la información recibida sobre el proceso o el desempeño de los órganos de evaluación


No serán gestionados mediante este buzón los recursos o reclamaciones cuyo tratamiento esté regulado por normativa específica que le fuera de aplicación.

3. DEFINICIONES:

NO APLICA

4. RESPONSABILIDADES:

- Responsable de Calidad
 - Recibir las Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
 - Remitir a los Responsables de Área aquellas que afecten a su área de responsabilidad.
 - Mantener registro de las Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y la respuesta dada.
- Responsables de Área
 - Analizar las Reclamaciones, sugerencias y reclamaciones recibidas que afecten a su área de responsabilidad.
 - Implementar mejoras que sea oportuno para resolver Reclamaciones o implementar mejoras a partir de sugerencias.
 - Facilitar una respuesta a las personas que han remitido cada cuestión.
- Dirección
 - Analizar de forma global las Reclamaciones, sugerencias y reclamaciones.
 - Identificar y poner en marcha acciones globales de mejora que sean oportunas para mejorar la calidad de los servicios de la Fundación.

	GESTION DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: PM07
		EDICIÓN 1
		pág 4 de 5

5. REGISTROS RELACIONADOS:

Código	Nombre
--	Registro de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, a partir de formulario web.

6. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA

6.1. Recepción de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

La Fundación pone a disposición de cualquier persona interesada o afectada por los servicios de aseguramiento externo de la calidad un formulario para que pueda comunicar cualquier Reclamación, Sugerencia o Felicitación que estime oportuno.

Este formulario estará disponible en la página web de la Fundación, en un lugar de fácil acceso.

6.2. Gestión de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Una vez comunicada una Reclamación, Sugerencia o Felicitación a través del formulario habilitado:


- El usuario recibirá un correo de confirmación.
- El Responsable de Calidad recibirá un correo que contendrá la comunicación enviada.

El Responsable de Calidad incorporará los datos de la comunicación al Registro de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.

Posteriormente en función del contenido de la comunicación se remitirá la misma al departamento responsable de cada proceso para su análisis y tratamiento. Se facilitará una respuesta a cada comunicación en el plazo de un mes desde su recepción. En caso de que la comunicación requiera de un proceso de investigación detallado para su resolución, el plazo de un mes aplicará a la primera respuesta, pudiendo extenderse el tiempo para facilitar una respuesta definitiva en función del proceso de investigación y resolución de la cuestión planteada.

La respuesta dada a cada comunicación se registrará en el Registro de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, para asegurar la trazabilidad de las mismas, así como disponer información sobre la correcta resolución de cada caso y disponer de información para mejorar el sistema de gestión de la Fundación.

En caso de reclamaciones sobre el desempeño de un órgano de evaluación, la reclamación será gestionada por el Comité de Garantías y Reclamaciones de la Fundación, órgano independiente.

 fundación para el conocimiento madrid	GESTION DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: PM07
		EDICIÓN 1
		pág 5 de 5

Anualmente se elaborará una estadística de las Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones recibidas.

7. ACLARACIONES AL PROCESO:

NO APLICA.