PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

1-Presentación de QyA

Se establecen 2 medios a través de los cuales pueden presentarse:

- ☎629 06 71 72
- ✉ info@sanpeingenieria.es

2-Acuse de recibo

La Entidad enviará acuse de recibo para confirmar su correcta recepción.

3-Confirmación de actividades relacionadas

Tras recabar datos e información, el Responsable del Organismo enviará confirmación sobre si existe relación con las actividades que desarrolla la Entidad. En caso contrario, también se notificará.

4-Registro

Se registra en Informe de No Conformidad, de acuerdo a la información aportada por la parte interesada, una descripción detallada, la fecha de la incidencia, el técnico relacionado y las actividades afectadas

5-Comunicación de proposiciones

Una vez analizadas las causas, el Responsable del Organismo se le comunica a la parte interesada las decisiones adoptadas y los plazos para resolver.

6-Debate de proposiciones

Las proposiciones serán debatidas con la parte interesada hasta llegar a un acuerdo mutuo. Se envía copia escrita del acuerdo con las acciones, plazos, medios y responsables de ejecutarlas.

7-Seguimiento de resolución

Se comprueba la correcta resolución y cierre de la queja o apelación adoptando adecuadamente las acciones pactadas. Se comunica a la parte interesada, si es posible, el progreso y resultado tras la revisión periodica de su ejecución.

8-Cierre

Pasado el plazo de ejecución, se verifica el adecuado cierre registrándolo y firmando el cierre del Informe de No Conformidad. Se registra su eficacia. Si es posible, se notifica formalmente a la parte interesada de la finalización del proceso. Se archiva la documentación.

Para más detalles, visita
www.sanpeingenieria.es