

**OBJETO Y ALCANCE:**

Este procedimiento tiene por objeto la atención, tramitación y seguimiento de las quejas y sugerencias de los clientes realizadas a través del “sistema de quejas y sugerencias” de HECANSA.

**DEFINICIONES:**

No procede.

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Instrucciones del sistema de quejas y sugerencias de HECANSA.

**DESARROLLO:**

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la última página de este documento.

**REGISTROS Y ARCHIVO:**

Registro	Responsable de archivo	Lugar de archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Formulario quejas y sugerencias	Responsable de Calidad	Programa informático de sugerencias	Informático	4 años
e-mail comunicación sugerencia recibida para el Dpto. RRHH	RRHH	Carpeta “sugerencias”	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia recibida para el Dpto. Comercial y Marketing	Comercial y Marketing	Carpeta “quejas/sugerencias”	Informático	1 mes
e-mail comunicación queja/sugerencia recibida para el Dpto. Formación	Formación	Carpeta “quejas/sugerencias”	Informático	1 mes
Informes solicitados	RRHH/Comercial y Marketing/Formación	Carpeta “sugerencias”/”quejas/sugerencias”	Papel o Informático	4 años
Comunicación al trabajador	RRHH	Carpeta “sugerencias”	Informático	4 años
Comunicación al cliente	Comercial y Marketing/Formación	Carpeta “quejas/sugerencias”	Papel o Informático	4 años

**FORMATOS APLICABLES:**

F1.POC-PE 04-05 Formulario Quejas y Sugerencias HECANSA (clientes)

F1.POC-PE 2.1.09: Formulario Sugerencias HECANSA (cliente interno) – Asociado a POC-P3 2.1.09 (sistema de sugerencias del cliente interno).

FLUJOGRAMA:

