

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

C-06:001 Ed. E

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Amparo Gil	Marta Cortés	Marta Cortés/Antonio de Castro
Cargo:	Área Calidad y Medio Ambiente	Director Financiero & RRHH	Director Financiero & RRHH/Director Técnico
Firma:			

DISTRIBUCION

Ejemplar Copia:

Destinatario:

Fecha:

Controlada nº ____ .

NOTA: Este documento es propiedad de Canal de Comunicaciones y su distribución está controlada. Su contenido no debe ser reproducido o difundido externamente, parcial o totalmente, por escrito o verbalmente, sin autorización escrita de la Gerencia.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	C-06:001
		Edición E
		17-02-28

CAMBIOS RESPECTO A EDICIONES ANTERIORES

Edición	Fecha	Apartados modificados
A	06-07-14	Edición inicial del procedimiento
B	09-03-02	Adaptación a la nueva estructura de la organización
C	10-06-01	Punto 4, adaptación a la nueva plantilla y estructura de la organizativa
D	11-07-05	Adaptación a la nueva estructura organizativa
E	17-02-28	Revisión para adaptación a los requisitos de las normas ISO versión 2015 y ajuste de sistemática

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	C-06:001
		Edición E
		17-02-28

Lista de siglas y acrónimos

CCU	Canal del Comunicaciones Unidas, S.A.U.
CYII	Ente público Canal de Isabel II, operador del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	C-06:001
		Edición E
		17-02-28

Índice

1. Objeto	5
2. Ámbito de aplicación	5
3. Referencias	5
4. Procedimiento	5
4.1 Recepción de la Reclamación	5
4.2 Análisis y tratamiento de la reclamación.....	5
5. Responsabilidades	6
6. Registros	6

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	C-06:001
		Edición E
		17-02-28

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática para la gestión de las reclamaciones de terceros desde su recepción hasta su cierre definitivo.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento se aplica a todas las reclamaciones de terceros que llegan a la Empresa.

3. Referencias

Los documentos que se relacionan a continuación, se citan en el presente procedimiento:

Q-04:007 Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas .

4. Procedimiento

4.1 Recepción de la Reclamación

La Reclamación de Terceros puede llegar a cualquier empleado de CCU por varias vías: carta, fax, llamada telefónica, e-mail,...., En el caso en que la reclamación no llegue por vía escrita, la persona de CCU que la reciba, solicitará al reclamante que presente su reclamación por escrito indicando el nombre de la empresa y adjuntando por escrito toda la información que considere pertinente, así como los datos de la persona que realiza la reclamación.

Todas las reclamaciones que lleguen a CCU serán enviadas al Responsable de División de la dirección en la que recaiga la reclamación, quien informará al Director de la Dirección correspondiente y propondrá las medidas oportunas para su resolución. Los Directores de las Direcciones informarán, de las reclamaciones al Director de la empresa para su conocimiento y al responsable de Calidad y Medio Ambiente, para que puedan hacer el seguimiento de las mismas

4.2 Análisis y tratamiento de la reclamación

Las actuaciones a seguir en caso de reclamaciones serán las siguientes:

- Se comunicará al remitente por vía escrita, del inicio de la tramitación de su reclamación.
- El Director de la dirección en la que recaiga la reclamación designa al Responsable de su gestión, que puede ser de una única División, o bien que se encuentren implicadas más de una División o Direcciones.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	C-06:001
		Edición E
		17-02-28

- Cuando se considere oportuno puede marcar un plazo máximo para la gestión de la reclamación.
- El responsable asignado en su caso, documentará la reclamación incluyendo toda la información relativa a reclamaciones desde la apertura hasta el cierre.
- En el caso que se solicite información adicional o cualquier prueba al reclamante se realizará por escrito archivando dicha información conjuntamente con el expediente de la empresa reclamada.
- Una vez realizadas todas las actuaciones descritas en el informe Gestión de Reclamaciones el responsable asignado comunicará el cierre de la resolución de la reclamación a su Director, quien tras su análisis y comprobación de la eficacia de las acciones llevadas a cabo procederá a su cierre cuando considere que la reclamación ha sido solucionada e informará al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.
- El responsable asignado de la reclamación comunicará por escrito al reclamante el cierre de la reclamación.

5. Responsabilidades

Actividad	Responsable
Comunicar al Director de la dirección en la que recaiga la reclamación	Personal de CCU que recibe la reclamación
Informar al Responsables de Calidad y M.A	Director de la dirección en la que recaiga la reclamación
Asignar responsable de la reclamación	Director de la dirección en la que recaiga la reclamación
Documentar informe de reclamaciones	Responsable asignado
Cierra la reclamación	Director de la dirección en la que recaiga la reclamación
Comunicación al reclamante del cierre de la reclamación	Responsable asignado

6. Registros

Registro	Responsable Archivo
Informe de Reclamación	Responsable de Calidad y Medio Ambiente



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE RECLAMACIONES**

C-06:001

Edición E

17-02-28