

**Recepción de
reclamaciones,
quejas o
sugerencias**

1. Cualquier persona de la FUNDACIÓN podrá captar reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes, registrándolas en la "Hoja de Queja / Sugerencia de clientes" (F-PC-06-01), (señalando en la casilla correspondiente que se trata de una queja o sugerencia). Este registro se solicita al auxiliar administrativo de Conserjería y, una vez cumplimentado, se deben depositar en el buzón de quejas y sugerencias, de manera que semanalmente las recoge el Conserje para entregar al / la Responsable de Calidad y/o Gerente

Las reclamaciones recibidas por la Fundación se tramitan según lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo, de manera que la queja se entrega al administrativo correspondiente para darle el registro de entrada en Conserjería.

**Emisión de
acciones
correctivas o
preventivas**

2. Ante las quejas o sugerencias recibidas, la Gerencia y/o el/la Responsable de Calidad, analiza la conveniencia de iniciar una acción correctiva o preventiva, siguiendo para ello la sistemática descrita en el "Procedimiento para el tratamiento de No Conformidades, acción correctiva y preventiva", PC-02.

En el caso de las reclamaciones, tras la investigación de las causas que provocaron la reclamación, el Responsable de Calidad y/o Gerente registra las acciones a tomar, el responsable y plazo de ejecución, firmando en la casilla destinada a tal efecto.

Asimismo, el/la Responsable de Calidad y/o Gerente realiza el seguimiento de las acciones definidas, indicando en el Informe los resultados de dicho seguimiento y procediendo al cierre de la misma tras la finalización de la misma.

**Comunicación
al cliente de las
acciones
adoptadas en el
caso de las
reclamaciones**

3. La solución acordada, es comunicada al cliente por el/la Responsable de Calidad y/o la Gerencia (de modo documental si es posible). En dicha respuesta se incluirán, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Referencia a la reclamación presentada.
- Presentación de las excusas pertinentes, en caso necesario.
- Breve exposición de las acciones que se van a tomar internamente.
- Plazo previsto para solucionar la reclamación.
- Fecha y firma del Responsable de Calidad y/o el Gerente.





Cód. Validación: ZATHH7FG5C3ZMMFHONZ73FH7

Verificación: <https://ingenio.sedelectronica.es/>

Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 2