

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.03.03		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE LOS SERVICIOS		
TÍTULO:		Atención de reclamaciones		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

PG.03.03 Atención de reclamaciones	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio	3
4.2 Direcciones Regionales	3
4.3 Delegado	3
4.4 Gerente de Servicios	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	4
5.1 Generalidades.....	4
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Procedimiento	4
6.2 Registros.....	6
7. <i>FORMATOS</i>	6
8. <i>DIAGRAMAS</i>	6
9. <i>ANEXOS</i>	6

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.03 – Atención de reclamaciones	Edición: 1 Página 3 de 7

PG.03.03 ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto regular el tratamiento a dar a las reclamaciones del Cliente que se puedan producir de forma eventual en relación con las actividades llevadas a cabo por Valoriza Facilities.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a las reclamaciones provenientes de los clientes.

Este Procedimiento solo será de aplicación a los clientes que adjudiquen la concesión de servicios de mantenimiento, limpieza y gestión de infraestructuras.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad.
- PG.01.02 “Seguimiento y medición de procesos”.
- PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”.
- PG.03.01 “Compras y evaluación de proveedores”.
- PG.04.01 “Inspección y ensayo”.
- PG.05.01 “Control de los registros”.
- PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio

- Mantiene una relación con todas las reclamaciones recibidas producidas una vez finalizada la actividad en el centro de trabajo.

4.2 Direcciones Regionales

- Revisa las reclamaciones del cliente recibidas por el Delegado, previamente a su tramitación, abriendo un Informe de Acción Correctiva.
- Mantiene al día, tras la terminación de las actividades del centro de trabajo, una relación de reclamaciones recibidas.

4.3 Delegado

- Recibe las reclamaciones producidas una vez terminadas las actividades del centro de trabajo y las dirige a la persona responsable de resolverlas.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.03 – Atención de reclamaciones	Edición: 1 Página 4 de 7

- Mantiene al día, tras la terminación de la actividad del centro de trabajo, una relación de reclamaciones recibidas.
- Designa a la persona o unidad responsable de su resolución y, si fuera el caso, establece las medidas para hacerlo.

En ausencia del Delegado, estas funciones serán asumidas por la Dirección Regional.

4.4 Gerente de Servicios

- Recibe las reclamaciones producidas una vez terminadas las actividades del centro de trabajo y las dirige a la persona responsable de resolverlas.
- Mantiene al día, tras la terminación de la actividad del centro de trabajo, una relación de reclamaciones recibidas.
- Designa a la persona o unidad responsable de su resolución y, si fuera el caso, establece las medidas para hacerlo.
- Comunica al Cliente la recepción de la reclamación y el inicio de su resolución, acordando las medidas necesarias para ello.
- Acuerda con el Cliente la resolución final a adoptar, la cual transcribe en el Informe de Acción Correctiva.

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Cliente: Persona, organismo u organización pública o privada que contrata los servicios de Valoriza Facilities para la prestación de un servicio o ejecución de una obra.

Usuario: Persona, organismo u organización pública o privada que accede a un servicio de Valoriza Facilities por medio de un contrato, transacción financiera u otro medio de pago.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Procedimiento

Las reclamaciones de los clientes podrán ser recibidas durante la prestación del servicio o ejecución de la obra, o bien a la terminación de estos.

Las propuestas de sanción debidas a incumplimientos contractuales en la prestación de servicios se tramitarán como una reclamación, como se describe en el apartado “Recepción de reclamaciones durante la ejecución de la actividad”.

6.1.1 Recepción de reclamaciones durante la ejecución de la actividad

Las reclamaciones de los clientes recibidas durante la ejecución de las actividades de un centro de trabajo serán recopiladas por el Delegado o Gerente de Servicios, dependiendo de con quién se haya puesto en contacto el Cliente en cuestión.

La vía de comunicación de dicha reclamación podrá ser presencial por escrito (carta, fax, etc.), por correo electrónico o por vía telefónica.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.03 – Atención de reclamaciones	Edición: 1 Página 5 de 7

El Gerente de Servicios del centro al que hace referencia la reclamación documentará la misma a través de una acción correctiva, indicando claramente en el apartado “Origen de la Acción Correctiva/Acción Preventiva” que esta deriva de una reclamación de cliente, y lo indicará en la Relación de Reclamaciones Recibidas según el formato PG.03.03 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

En ella figurarán por lo menos los siguientes datos:

- Fecha de recepción de la reclamación.
- Asunto.
- Persona encargada de su resolución.
- Informe de Acción Correctiva.
- Verificación por parte del responsable correspondiente.
- Referencia del archivo donde se encuentra la documentación relacionada.
- Fecha de resolución.
- Identificación de quién ha realizado la reclamación.
- Identificación del responsable de la recepción de la reclamación.

Tramitación: El Delegado o Gerente de Servicios designará a la persona o unidad responsable de su resolución y, si hace falta, establecerá las medidas oportunas para llevar a cabo su resolución.

Resolución: El Delegado o Gerente de Servicios acordará con el Cliente la resolución final a adoptar, la cual se transcribirá en el Informe de Acción Correctiva. Se dejará constancia documental, mientras sea posible, de la aceptación por parte del Cliente de la resolución adoptada. Esta aceptación se documentará a partir de las actas de las reuniones mantenidas con el Cliente, escritos, faxes, etc. que existan, constituyendo esta documentación un registro de calidad. En el caso de que la aprobación sea verbal y no se pueda dejar constancia documental de la misma, se reflejará este hecho en el Informe de Acción Correctiva en el apartado de “Cierre de la Acción Correctiva/Preventiva”. Una vez acordada la resolución, se le comunicará a la persona o unidad responsable para que la lleve a cabo, y se dejará constancia de la fecha de resolución en el formato PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

Registro: En el registro PG.03.03-RE.01 “Relación de Reclamaciones de Clientes”, el Gerente de Servicios registrará las reclamaciones recibidas, según el formato PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

Sanción de incumplimientos contractuales: Los organismos públicos, frecuentes contratistas de servicios de mantenimiento y limpieza, pueden sancionar incumplimientos contractuales. Estas son reclamaciones del Cliente durante la ejecución de los servicios, con la consecuente necesidad de realizar la apertura de la acción correctiva correspondiente.

6.1.2 Recepción de reclamaciones tras la finalización de la prestación del servicio

Las reclamaciones del Cliente serán dirigidas a la persona responsable de su recepción (Gerente de Servicios o Delegado, según el caso), quien procederá a registrarlas en la correspondiente Relación de Reclamaciones Recibidas, según el formato PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

En ella figurarán por lo menos los siguientes datos:

- Fecha de recepción de la reclamación.
- Asunto.
- Persona encargada de su resolución.
- Informe de Acción Correctiva.
- Verificación por parte del responsable correspondiente.
- Fecha de resolución.
- Identificación de quién ha realizado la reclamación.
- Identificación del responsable de la recepción de la reclamación.

Tramitación: La persona encargada de su recepción procederá a designar la persona o unidad responsable de su resolución en vista del contenido de la reclamación y, si fuera el caso, establecerá las medidas para hacerlo.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.03 – Atención de reclamaciones	Edición: 1 Página 6 de 7

El responsable correspondiente registrará la resolución de cada reclamación recibida mediante la apertura de un Informe de Acción Correctiva, siguiendo lo indicado en el Procedimiento General PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”.

Resolución: La reclamación será resuelta por la persona responsable de hacerlo de acuerdo con lo visto en el apartado anterior. Se dejará constancia documental, mientras sea posible, del análisis de la reclamación, solución adoptada y comunicación escrita de la misma al Cliente.

Registro: En el registro PG.03.03-RE.01 “Relación de Reclamaciones de Clientes”, el Gerente de Servicios registrará las reclamaciones recibidas, según el formato PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

6.2 Registros

- PG.03.03-RE.01 “Relación de Reclamaciones de Clientes”.
 - Relación de Reclamaciones durante la prestación del servicio.
 - Relación de Reclamaciones tras la finalización de la prestación del servicio.
 - PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.
 - Actas de las reuniones mantenidas con el Cliente, escritos, faxes, etc.
 - Propuestas de sanción y documentación generada de su seguimiento y resolución definitiva.

7. FORMATOS

- PG.03.03-F.01 “Relación de Reclamaciones Recibidas”.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES		RELACIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS					PG.03.03-F.01/Ed.1	
							Página 1 de 1	
Reclamación formulada por	Fecha de recepción de la reclamación	Firma del responsable de recepción	Asunto	Encargado de resolución	Acción Correctiva	Archivo de documentación relacionada	Fecha de resolución	Revisión ¹

¹ Al finalizar la prestación del servicio, la responsabilidad de la revisión es de la Dirección Regional.