

### ANEXO I

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES						
	POA	<input type="text"/>	Diferencia	<input type="text"/>		
Fecha	<input type="text"/>	Nº accesos	<input type="text"/>			
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE			PREVISIÓN DE VALES			
Nº total de grupos	<input type="text"/>	Menú infantil	<input type="text"/>			
Nº personas en total	<input type="text"/>	Menú profesor	<input type="text"/>			
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas)	<input type="text"/>	Menú adulto	<input type="text"/>			
			<i>Total</i>	<input type="text"/>		
ATENCIÓN AL CLIENTE						
Reclamaciones:	<input type="text"/>					
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						
Sugerencias:	<input type="text"/>					
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						
						Incidencias:
Objetos Reclamados	<input type="text"/>	Acumulado Reclamados	<input type="text"/>			
						<hr/>
Objetos Entregados	<input type="text"/>	Acumulado Entregados	<input type="text"/>			
						<hr/>
PAGO PASES		HORAS POA DIF			INGRESOS	
AFORO P. D.	<input type="text"/>	ADMISIONES	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CONSIGNAS
AFORO P. C.	<input type="text"/>	CENTRAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PARKING
AFORO P. BUS	<input type="text"/>	CONSIGNA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TIENDA
AUTOCARES	<input type="text"/>	PARKING	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TOTAL
TOTAL VEHÍCULOS	<input type="text"/>	TOTAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 6 de 7
	RECLAMACIONES	Doc: PO-003

## 7. INDICADORES DEL PROCESO

INDICADOR	Valor límite	Responsable medición	Documento de referencia	Periodicidad del registro
Nº de reclamaciones por el mismo motivo	1 por semana	Responsable de área	Informe diario de Admisiones	Diario
Nº de reclamaciones fuera del plazo de contestación	0	Responsable de área	Archivo de contestaciones	Diaria

## 8. REGISTROS

- Informe diario de Admisiones
- Registro de Reclamaciones
- Contestaciones por escrito a los reclamantes

## 9. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
<b>00</b>		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

## 10. ANEXOS

Anexo I: Informe diario de admisiones

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 7
	RECLAMACIONES	Doc: PO-003

### Notas sobre el diagrama de flujos:

- (1) La operativa habitual es que el propio cliente rellene el impreso. En caso de que no pudiera escribir, el operador lo hará al dictado de éste. El operador comprueba que el cliente haya dejado constancia de todos los datos con el objeto de facilitar la tramitación posterior de la reclamación. A continuación, el encargado lee la reclamación y posteriormente la sella y la firma.  
Se informa a la persona que la empresa tiene la obligación legal de contestar la reclamación en un plazo máximo de 10 días, y que en paralelo puede presentar dicho impreso en la Junta de Andalucía o bien esperar a la contestación de COMCAL por si ésta fuera satisfactoria.
- (2) La contestación a la reclamación se realiza desde la OAC, a través del responsable del área de admisiones y atención al cliente, bajo los criterios de su estructura, y con el conocimiento de la asesoría jurídica.

En caso de que el reclamante no quede satisfecho con la resolución adoptada por COMCAL respecto a su reclamación, ésta puede ser remitida nuevamente a la empresa a través del Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía o a través de alguna asociación de consumidores.

En ese caso la negociación y tramitación pasa a la Asesoría Jurídica de COMCAL, que junto con el Director del Parque negocia con los afectados.

Con cada reclamación se genera un proceso de comunicación al responsable afectado, una investigación de las causas y se adoptan las medidas necesarias para tratar en la medida de lo posible que no vuelva a repetirse.



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 7
	RECLAMACIONES	Doc: PO-003

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es establecer los criterios y actuaciones a realizar dentro del proceso de gestión de reclamaciones.

Se aplica a las reclamaciones oficiales de los clientes acerca de los servicios que reciben de la empresa COMCAL.

Este procedimiento debe ser conocido por todas las personas de COMCAL.

## 3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de Admisiones
- Todos los departamentos de la empresa

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC “Manual de Gestión de Calidad”
- PGC-85.2 “Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas”

## 5. DEFINICIONES

**OAC:** Oficina de atención al cliente

## 6. DESARROLLO

**Entradas del proceso:** Solicitud de un cliente de poner una reclamación.

**Salidas del proceso:** Respuesta del cliente. Registro de reclamaciones. Informe diario de Admisiones.

**Propietario:** Responsable del área de Admisiones.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 7
	RECLAMACIONES	Doc: PO-003

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE .....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS .....	3
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
5. DEFINICIONES .....	3
6. DESARROLLO .....	3
7. INDICADORES DEL PROCESO .....	6
8. REGISTROS .....	6
9. HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	6
10. ANEXOS .....	6



## PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 003

### RECLAMACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Admisiones	Responsable de Calidad	Director General

---

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: