

**PROCEDIMIENTO PARA LA  
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y  
QUEJAS**

# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

---

Con el ánimo de disponer de mecanismos y procesos de comunicación eficaces que permitan a los grupos de interés y especialmente a los trabajadores de SABICO GROUP contribuir a la mejora continua, se establece el funcionamiento de un Buzón de Sugerencias y Quejas que recogerá con la posible participación desde todos los niveles y funciones de la organización, las iniciativas, observaciones, quejas y sugerencias que redunden en un mejor funcionamiento y prestación de servicios de todas las unidades y delegaciones de SABICO GROUP.

---

## OBJETIVO Y FINALIDAD DEL PROCESO

Mediante la creación del Buzón de Sugerencias y Quejas se pretenden recoger todas aquellas sugerencias y/o quejas que los grupos de interés deseen poner en conocimiento de SABICO GROUP al objeto, a su vez, de comunicárselo al responsable de la Actividad/Delegación implicada, para que tome las medidas necesarias para su análisis, acción correctora o implantación si así se estimara oportuno.

De esta forma, el Buzón se establece como una herramienta más del Sistema de Garantía de Calidad que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la empresa, la comunicación con sus grupos de interés y la medida de niveles de satisfacción.

## ÁREA DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS

Las sugerencias y/o quejas podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por SABICO GROUP en cualquier delegación o departamento de servicios centrales.

## RESPONSABLES DEL PROCESO

El Departamento de Calidad Corporativa será la responsable de la coordinación y el seguimiento del sistema, mientras que las áreas implicadas en las sugerencias y quejas serán las responsables de su gestión en tiempo y forma.

## CLIENTES DEL PROCESO

Podrán formular sugerencias y/o quejas todas las personas pertenecientes a cualquier grupo de interés, en definitiva, cualquier persona que habiendo tenido algún tipo de relación con SABICO GROUP lo considere oportuno.

## NORMATIVA Y FUNCIONAMIENTO

- Al buzón se podrá acceder directamente desde la página principal de la Web de **SABICO GROUP** y desde cualquier otro enlace que se estime pertinente.
- Para poder formular una sugerencia no será obligatorio aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario; si serán en cambio obligatorios cuando se trate de una queja.
- El Departamento de Calidad ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero no de análisis y/o implantación de la sugerencia o acción de mejora correspondiente, salvo que sea referida a su propia actividad.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros de **SABICO GROUP**. Las sugerencias y quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
- El Departamento de Calidad, podrá ponerse en contacto con la persona remitente en caso de duda, si se identifica la misma, para que en un plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la sugerencia o queja.

## PROCEDIMIENTO

- El procedimiento se inicia mediante la cumplimentación en la página web de un formulario con el contenido de la sugerencia o queja.
- Una vez cumplimentado el formulario, el sistema remitirá, de forma automática, la sugerencia o queja tanto al área indicada por la persona usuaria como al Departamento de Calidad.
- Inmediatamente a su recepción, el sistema generará de forma automática un e-mail tipo, el cual se enviará al correo que aparezca como remitente, sirviendo a su vez como acuse de recibo.
- Los responsables de las áreas implicadas asumirán la obligación de, si es posible, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso y si se trata de una queja, analizarla y decidir si se deben poner en marcha acciones de mejora al respecto, indicando calendario y responsables de las mismas.
- Las personas responsables de las áreas implicadas deberán, asimismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la sugerencia o queja. El Departamento de Calidad recibirá una copia de esta respuesta, para así continuar con el seguimiento del proceso.
- Por otra parte, el Departamento de Calidad gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias o quejas recibidas.

REVISIÓN: 2	FECHA: 18/11/2019	INCORPORACIÓN DE LAS QUEJAS
-------------	-------------------	-----------------------------

