

# Instrucción Técnica

## Reclamaciones o sugerencias internas

IT REC-INT

INGENIERIA | CONTROL DE CALIDAD | GEOTECNIA | EDIFICACION | CERTIFICACION | I+D+i | SEGURIDAD Y SALUD

Todos los derechos reservados. Este documento no puede ser reproducido ni en su totalidad ni en parte sin el permiso previo por escrito de CEMOSA  
CENTRO DE ESTUDIOS DE MATERIALES Y CONTROL DE OBRA, S.A.

1	12/05/21	Creación	Elena Frade	Raúl Serrano	Francisco Ureña
ED	FECHA	NOTA	REALIZADO	REVISADO	APROBADO

DISTRIBUIDO POR: Departamento de Calidad y Medioambiente, la Unidad de Gestión de la I+D+i y SST

C/ Benaque, 9  
T. + 34 952 230 842 2  
www.cemosa.es  
**Delegación de Málaga**



## INDICE DE CONTENIDO

### MEMORIA

<b>1</b>	<b>Objeto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Descripción</b> .....	<b>3</b>
3.1	Definiciones .....	3
3.2	Reclamaciones .....	3
3.2.1	Recepción y registro de reclamaciones .....	3
3.2.2	Tratamiento de las reclamaciones .....	4
3.3	Sugerencias .....	4
<b>4</b>	<b>Responsabilidades</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Referencias</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Registros generados</b> .....	<b>5</b>

---

# INSTRUCCIÓN TÉCNICA

## RECLAMACIONES O SUGERENCIAS INTERNAS

---

### 1 Objeto

El objeto de esta instrucción técnica es definir la sistemática y el tratamiento de reclamaciones o sugerencias interpuestas por departamentos internos de la organización.

En todo caso, para reclamaciones externas interpuestas por clientes u otras partes interesadas se actuará según el procedimiento general de retorno de información PG RET-INF en su edición vigente.

### 2 Alcance

Aplicable a las actividades realizadas por CEMOSA.

### 3 Descripción

#### 3.1 Definiciones

- Reclamación: Manifestación de la disconformidad hacia un tercero con algún respecto relacionado con la Calidad de los servicios prestados. Requiere acción inmediata de subsanación.
- Queja: Expresión de insatisfacción. No requiere subsanación inmediata, en todo caso, se procederá a comunicar la queja al responsable a efectos de que mejore su control de calidad.
- Sugerencia: Es una aportación de ideas, propuestas, iniciativas o cualquier comentario alternativo a nuestras actuaciones o servicios para la mejora del desempeño.

#### 3.2 Reclamaciones

##### 3.2.1 Recepción y registro de reclamaciones

Toda reclamación que quiera interponer un trabajador o departamento hacia la actuación de alguno de los departamentos de la organización, provenientes tanto de una fuente interna como externa, deberá ser informada al departamento de Calidad, mediante el buzón de reclamaciones y sugerencias incluido en CITRIX, rellenando el formulario de reclamaciones/sugerencias en el que se describirán los detalles de la misma.

El departamento de Calidad recogerá la reclamación / sugerencia remitiendo un acuse de recibo en el que se hará constar el número de alta que se le asigne.

### 3.2.2 Tratamiento de las reclamaciones

El departamento de Calidad mantendrá un registro de las reclamaciones recibidas, de las que se abrirá un informe de incidencias incorporando toda la información obtenida.

Tras recibir la reclamación se seguirán los siguientes pasos:

- Reunir la información disponible sobre el asunto en cuestión
- Asignar personal independiente que asegure la imparcialidad del procedimiento y que contactará con el reclamante para considerar los detalles de la reclamación
- Analizar la información recabada y elevar el recurso al responsable del área afectado para su resolución
- Analizar las causas del problema detectado, así como la determinación de la causa origen del problema
- Establecer las correspondientes conclusiones y razones que darán lugar a la resolución de la reclamación, así como establecer acciones correctivas o reparadoras
- Abrir un informe de incidencia en el que se incorporará toda la información recabada, además de los siguientes puntos:
  - Gestor de la reclamación
  - Análisis de las causas
  - Tratamiento de la reclamación
  - Acción correctora
  - Fecha de solución propuesta
  - Responsable del cierre
  - Fecha de cierre
- Obtener la conformidad de los Departamentos involucrados para la aprobación de la resolución y cierre de la misma.

El departamento afectado mantendrá el debido diálogo con el reclamante, haciendo lo posible para facilitarle elementos que contribuyan a solucionar el problema.

### 3.3 Sugerencias

Los trabajadores que quieran realizar una sugerencia deberán rellenar el formulario de reclamaciones/ sugerencias que encontrará en el buzón incluido en Citrix.

Toda sugerencia se registrará de igual modo que se actúa para las reclamaciones.

Se evaluará la posibilidad de tomarla en consideración como base para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y las actividades de la organización, informando al responsable del área afectada.

## 4 Responsabilidades

El departamento de Calidad es el responsable de los establecido en esta instrucción.

## 5 Referencias

1. Normas UNE EN ISO 9001:2015
2. Normas UNE EN ISO 17025:2017
3. Procedimiento General de Retorno de información PG RET-INF
4. Procedimiento General de producto No Conformes PG PRO-NCON
5. Procedimiento General de Acciones Correctivas PG ACOR
6. Procedimiento General de Confidencialidad, independencia, imparcialidad, e integridad PG CON-IND

## 6 Registros generados

1. Registro de reclamación o sugerencia
2. Informe de incidencia

Código	Identificación	Actor	Realizado en	Custodia	Acceso	Archivo	Destino final
PG PRO-NCON-02	Registro de no conformidades y reclamaciones	Calidad	PG PRO-NCON-02	Calidad	Calidad	Incidentes	Archivo general a los 5 años
Id / año	Informe de incidencias	Calidad	PG PRO-NCON-01	Calidad	Calidad	Incidentes	Archivo general a los 5 años
IT REC-INT-01	Formulario de reclamación	Calidad	PG PRO-NCON-03	Calidad	Calidad	Incidentes	Archivo general a los 5 años