

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DEL MULTISITE

(Nº PEFC/14-38-00001-TEC)

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	DIA	MOTIVO

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 2 de 7

CONTENIDOS

1. OBJETO	_____	3
2. ALCANCE	_____	4
3. RESPONSABILIDADES	_____	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	_____	6
5. REGISTROS	_____	7

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 3 de 7

1. OBJETO

Definir la metodología a seguir para la gestión de las reclamaciones y sugerencias de los miembros del multisite, proveedores, clientes u otras partes interesadas en la cadena de custodia de la multisite del País Vasco para así mejorar la atención y servicio a todos ellos y alcanzar su plena satisfacción.

Este sistema de presentación y tramitación de Reclamaciones tiene por objeto dar un tratamiento homogéneo a todos los escritos relativos a reclamaciones y sugerencias que los ciudadanos estimen conveniente, en relación a la cadena de custodia.

El sistema de presentación y tramitación de reclamaciones y sugerencias actualmente se tiene en formato papel a través del registro "Reclamaciones" disponible en las oficinas de la Sede Central y a futuro se tendrá en formato electrónico a través de una página Web. Su existencia se señalará en forma visible y su situación será accesible para hacer posible su localización y uso por los usuarios.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 4 de 7

2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance el sistema de resolución de reclamaciones de los miembros de la Multisite, proveedores, clientes u otras partes interesadas en la cadena de custodia de la Multisite del País Vasco.

Entendiendo como reclamación la manifestación documentada de la insatisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido y como sugerencia la propuesta de iniciativa o idea para mejorar el servicio recibido.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 5 de 7

3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la recogida de las Hojas de Reclamaciones y la comunicación de manera formal al denunciante la decisión tomada respecto su reclamación y sobre el proceso de gestión de la misma recae sobre la Responsable de cadena de custodia o la Directora de Baskegur.

La Directora y la Responsable de Cadena de Custodia de la Multisite del País Vasco son las encargadas de evaluar, validar las reclamaciones y tomar las decisiones al respecto e incluso su paso o no a No Conformidades y de garantizar que se toman las medidas correctoras y preventivas apropiadas.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 6 de 7

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las reclamaciones o las sugerencias reguladas en el presente procedimiento habrán de ser presentadas por escrito utilizando el formulario estándar: Conforme al modelo del registro “Reclamaciones” (REG-R).

La Responsable de cadena de custodia entregará o enviará a la interesada o interesado, siempre que haya facilitado los datos necesarios, bien una comunicación acusando la recepción, bien copia sellada del formulario presentado. Adicionalmente, se le facilitará el número de expediente asignado para posibilitar su acceso a la situación del expediente. El acuse de recibo de las consultas, quejas, sugerencias o peticiones se realizará en el plazo máximo de 1 mes a partir de su fecha de registro. Los denunciante que opten por la formulación de reclamaciones y sugerencias de forma presencial, serán auxiliados, a requerimiento de los mismos, por la Responsable de cadena de custodia o la Directora de Baskegur encargadas de tramitar este procedimiento.

Posteriormente, la Directora y la Responsable de Cadena de Custodia del Multisite, llevarán a cabo un análisis de la misma, recopilando la información necesaria sobre los hechos que la han motivado y sus posibles causas, manteniendo para ello los contactos necesarios tanto con los responsables implicados como con el denunciante, determinando así el tratamiento a aplicar para su resolución y asegurando que se toman las medidas correctoras y preventivas apropiadas.

La Responsable de cadena de custodia deberá comunicar de manera formal al denunciante la decisión tomada respecto su reclamación y sobre el proceso de gestión de la misma.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	Página 7 de 7

5. REGISTROS

Para el registro de la aplicación del presente procedimiento se utiliza el registro “**Reclamaciones**” (REG-R). Se adjuntarán a este registro las contestaciones realizadas y para el registro de estas contestaciones se utiliza el registro “**Resolución de Reclamaciones**” (REG-RR)