

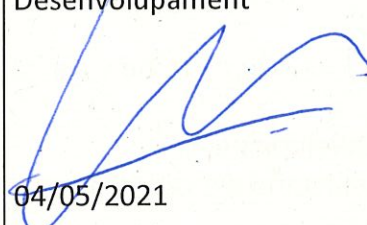
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02
Edición: 4ª
Fecha: 04/05/2021
Página 1 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



MODIFICACIONES		
EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1ª	10-02-05	Primera revisión
2ª	12-01-10	Apartado G. Seguimiento reclamaciones la aseguradora
3ª	28-02-19	Actualización conceptos
4ª	30/04/2021	Incorporación del SGI y cambio de codificación (antiguo PG-81-01)

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Mª Carmen Alvarez. Cargo: Directora negociat Relació amb usuàries  30/04/2021	Nombre: Manuel López Cargo: Director Àrea Desenvolupament  04/05/2021	Nombre: Marta Serrano Cargo: Directora Gerente  05/05/2021

La documentación del Sistema de Gestión se encuentra en el Portal del Empleado, por lo que cualquier otro documento papel se considerará copia no controlada.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02

Edición: 4ª

Fecha: 04/05/2021

Página 2 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



1.- OBJETO

Definir un formato homogéneo para el tratamiento de las reclamaciones, quejas, sugerencias, consultas (información solicitada) y felicitaciones, en adelante RQSCF, recibidas en la Empresa Municipal de Transportes de València (en adelante EMT), que estructure y facilite la comprensión de los mismos.

2.- ALCANCE

Afecta a todas las reclamaciones, quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones que se formulen a la EMT así como a todo el personal de la empresa que se encargue de su gestión y resolución.

3.- DESARROLLO

3.0.- Responsabilidades

A) Gerente:

Procederá a la firma de todos los escritos de personación de EMT en expedientes municipales.

B) Comité de Dirección:

Recibir los informes que se estipulen, proceder a su análisis y tomar las **acciones correctivas que sean procedentes**.

Deberá tener conocimiento de todas las mejoras realizadas en los servicios derivadas de RQSCF, y decidir sobre aquellas que por los Jefes de Área se le sometan ó planteen sus integrantes.

Analizar la calidad del servicio ofertado y plantear mejoras

C) Jefe del Área Desenvolupament:

Es el responsable propietario de todo el proceso de RQSCF.

Deberá firmar todos los escritos de su ámbito de responsabilidad y remitir al Gerente para idéntico fin, aquellos en que EMT se deba personar en expedientes municipales.

Deberá supervisar periódicamente al responsable de RQSCF de la OAC.

Deberá analizar todos los indicadores de proceso.

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

Deberá responsabilizarse de los informes de seguimiento que se presenten a Gerencia y al Comité de Clientes.

Deberá tomar las acciones correctivas necesarias para que el proceso no sufra desviaciones respecto a lo expuesto en este documento.

D) Responsable Negociado de Control Intern-Qualitat

Verificar la alineación entre el proceso y los objetivos de la empresa.

Analizar los datos del proceso que se incorporen al cuadro de mando.

E) Jefes de Área:

Serán responsables del proceso en su área.

Serán responsables del nombramiento del personal titular y sustituto del responsable de RQSCF de su área en caso de ausencias (bajas, vacaciones, etc.), debiéndolo notificar al responsable del proceso.

Serán los responsables jerárquicos de los responsables de RQSCF de su área.

Deberán adoptar o en su caso proponer al Comité de Clientes las acciones correctivas, cambios de procedimiento, etc. que se deriven de una o más RQSCF.

Deberán facilitar a la OAC toda la información necesaria, con la antelación suficiente para el cumplimiento del proceso, lo que será realizado por medios informáticos siempre que sea posible.

F) Secretaría General:

Proceder a registrar las RQSCF que les lleguen a través de la aplicación informática.

Calificar las RQSCF que les lleguen.

Escanear las RQSCF que les lleguen en formato papel e introducirlas en la aplicación informática.

Realizar el envío de la contestación al cliente en los casos en los que sea su responsabilidad (contestaciones firmadas por el Gerente, etc.).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02
Edición: 4ª
Fecha: 04/05/2021
Página 4 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



G) Responsable de RQSCF de la OAC

Deberá identificar las RQSCF que lleguen a la EMT.

Deberá identificar a que área aplica el documento recibido.

Deberá decidir si la OAC puede contestar directamente.

Deberá decidir la petición de informes a las áreas afectadas.

Deberá supervisar las contestaciones al cliente antes de enviarlas, decidiendo previamente si es necesaria la firma del Jefe del Área de Desenvolupament ó del Gerente.

En los escritos que se derive implicación y gestiones a través de la Aseguradora/Correduría, el responsable informará de dicha circunstancia al cliente.

Deberá supervisar el cumplimiento de los plazos de contestación asignados a las áreas. Informará al jefe del área desenvolupament de cualquier incumplimiento en el plazo de resolución de las áreas.

Deberá elaborar mediante la aplicación informática los informes de seguimiento del proceso y presentárselos al Jefe del Area Desenvolupament

Será el responsable de verificar el cumplimiento de los plazos de ejecución asignados a la OAC

H) Responsable de RQSCF de las áreas

Deberá introducirse diariamente en la aplicación informática, de la que recibirá alarmas, para ver que RQSCF tiene pendientes su área.

Deberá recabar la información necesaria para redactar el informe correspondiente

Será el responsable de la actualización de los informes estándar de su área

Será el responsable del cumplimiento de los plazos de ejecución de su área

Deberá informarse, a través de la aplicación informática, de las reclamaciones y quejas de contestación directa por la OAC que hayan sido cerradas y que afecten a su área, así como informar al Jefe de Área de las informaciones que afecten al personal de su área.

Será el interlocutor con los responsables de RQSCF de otras áreas en los temas afectados por el presente procedimiento

En caso del Área de Recursos Humanos, el responsable de RQSCF de la misma deberá tener acceso a los datos informáticos necesarios para llevar a cabo el análisis y posterior resolución de las reclamaciones que le afecten.

Igualmente se dirigirá a los responsables de RQSCF de otras áreas en demanda de información, debiendo éstos proporcionársela en los plazos adecuados a los de los informes a la OAC.

Será el encargado de redactar el informe correspondiente, previa aprobación del Jefe del área en los casos en los que proceda.

Deberá proponer al Jefe de Área correspondiente las acciones correctivas necesarias para evitar que la reclamación o queja que les afecta vuelva a producirse.

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES**I) Personal de la OAC**

Será el responsable de las adecuadas contestaciones verbales (telefónicas, digitales, o presenciales) así como de las introducciones de datos y gestiones que de ellas se deriven (objetos perdidos, etc.)

Deberá tener a disposición del cliente el formato de hoja de reclamación interna de la OAC y de la Hoja oficial de la Generalitat

Si se dispone de escáner en la OAC, será el encargado de escanear las RQSCF recibidas en papel e introducir el documento escaneado en la aplicación informática.

Será el encargado de redactar las contestaciones finales al cliente.

J) Área de Desenvolupament

Será el encargado de recoger la información que salga en prensa referente a reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la EMT.

Será el encargado de remitir dicha información a la OAC.

3.1.- Definiciones

- Cliente: a los efectos de este documento se entiende por cliente cualquier persona física o jurídica que se dirija a EMT en relación con aspectos de los servicios que ésta presta.
- Reclamación (R): es cualquier manifestación escrita del cliente a la EMT, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en la prestación de servicio, solicitando indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado.
- Queja (Q): es cualquier manifestación verbal o escrita del cliente a la EMT, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de la prestación del servicio y que no conlleva petición de compensación.
- Sugerencia (S): es cualquier manifestación verbal o escrita del cliente a la EMT, recomendando una mejora en los procesos para beneficio mutuo.
- Consulta (C): es cualquier información que solicite una persona sobre cualquier servicio de la EMT u otro motivo (por ejemplo servicios prestados por otros operadores). Como por ejemplo: información sobre horarios, líneas, títulos de transporte, etc.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02

Edición: 4ª

Fecha: 04/05/2021

Página 6 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



Felicitación (F): es cualquier manifestación de agrado por parte de los clientes ante cualquier actividad o personal de la EMT.

3.2.- Descripción

3.2.1.- Recepción de la Información

A la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en adelante OAC, llega la expresión del cliente (individual o colectiva), bien se trate de una queja, reclamación, solicitud de información, sugerencia, etc.

Las vías de entrada de la información que viene del cliente son las siguientes:

A) Verbal: dentro se incluyen: Llamada telefónica y visita presencial

- Llamada Telefónica: cuando la expresión del cliente llega vía llamada telefónica.
- Visita Presencial del Cliente: el cliente se presenta personalmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

B) Escrita: dentro se incluyen:

- Digital : Whatsapp, web, email, twitter, instagram , facebook y telegram.
- Escrito del cliente: puede ser remitido a la EMT vía carta, fax o poder rellenarse en la OAC. Puede estar remitido por una entidad oficial (Ayuntamiento, Consellería, Síndic de Greuges, etc.).

3.2.2.- Entrada de datos y registro en el Sistema informático de la EMT

En la EMT se dispondrá de una aplicación informática que recoge, de acuerdo con este procedimiento, el tratamiento de todas las entradas de información verbales, digitales y escritas, especificadas en el apartado anterior. Esta aplicación será manejada por todo el personal de la EMT que forme parte del flujo de resolución de dichos documentos. Se dispondrá de prioridades de acceso así como de prioridades de vista o escritura según proceda.

Dependiendo de la vía de entrada mencionada en el apartado anterior la entrada al sistema informático vendrá determinada por un área u otra de la EMT. Se muestra a continuación cual será el proceso a seguir:

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES**A) Verbal:**

- Llamada telefónica: en este caso el personal de OAC que atiende la llamada, procede a rellenar la información en la "hoja de control de llamadas" de la aplicación informática incluyendo: hora, ~~datos del cliente~~, persona de la OAC que coge el teléfono, descripción, etc. Así mismo procede a dar registro de entrada a la EMT (registro automático a través de la aplicación informática). A continuación procede a clasificar según se especifica en el apartado 3.2.3. La llamada puede dar lugar a una RQSCF escrita.

- Visita Presencial del Cliente: la persona de la OAC que atiende al cliente procederá a introducir datos en el "registro de visitas" de la aplicación informática RQSCF incluyendo: hora, persona de la OAC que le atiende, datos del cliente, descripción, etc. Así mismo procede a dar registro de entrada a la EMT (registro automático a través de la aplicación informática). A continuación procede a clasificar según se especifica en el apartado 3.2.3. La visita puede dar lugar a una RQSCF escrita.

Tanto la llamada telefónica como la visita presencial pueden dar lugar a tratamientos de gestión distintos de los mencionados en este documento por parte de la OAC (por ejemplo: objetos perdidos, títulos, etc.)

B) Escrito: Se procederá de la siguiente manera:

- E-mail: distinguiremos 2 casos:

- E-mails con formato de RQSCF: están recibidos a través de la página web de la EMT. La aplicación informática registrará automáticamente la entrada. Ya vienen calificados como RQSCF de inicio.

- E-mails sin formato de RQSCF: el registro de entrada (mediante la aplicación informática) se realizará en el punto de recepción de la información. Secretaría General procederá a su calificación RQSCF. La aplicación informática generará una alarma al responsable de RQSCF de la OAC.

- Fax, carta: llegan a Secretaría General de la EMT quien los escaneará digitalmente y los introducirá en la aplicación informática, dándoles registro de entrada mediante dicha aplicación. En caso de que el terminal de fax lo permita, no será necesario el escaneo. Secretaría General procederá a su calificación RQSCF. La aplicación informática generará una alarma al responsable de RQSCF de la OAC.

- * Digital : el personal de la OAC que atiende los distintos canales digitales procede a rellenar la información en la " hoja de control de contactos de redes ". La consulta puede dar lugar a una RQSCF escrita.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02
Edición: 4ª
Fecha: 04/05/2021
Página 8 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



- Escritos de OAC procedentes de una visita presencial del cliente: la OAC los escaneará (y los introducirá en la aplicación informática), asignándoles nº de registro de entrada mediante dicha aplicación.

A partir de ese momento será el Responsable de RQSCF de la OAC el que proceda a la clasificación de aquella información que no esté clasificada, de acuerdo con lo establecido en el apartado 3.2.3.

Las demandas de documentación o información específica por estudiosos, entidades, etc. acerca del transporte de la EMT, serán dirigidas por Secretaría General al Área de Desenvolupament quien procederá de acuerdo con su ámbito de responsabilidad.

3.2.3.- Clasificación de la Información

Se distinguirán las siguientes clasificaciones en función de los siguientes atributos:

- Por tipo: reclamación, queja, consulta, sugerencia y felicitación.
- Remitida por Entidad: Podrá tomar dos valores: "SI" cuando se trate de escritos remitidos por alguna entidad de la Administración Pública (Oficina de información, del consumidor, concejalías, Síndic de Greuges, etc.) y "NO" en caso contrario.
- Formato Oficial: Podrá tomar dos valores: "SI" cuando el formato sea el de la Hoja de Reclamaciones oficial de la Generalitat, y "NO" en caso contrario.
- Por objeto: se refiere al motivo que origina el escrito (trazado de líneas, paradas, fallos en el servicio, irregularidad, averías o mal estado de los vehículos, comportamiento del personal,...). NOTA: se decidirá un sistema de clasificación adecuado que permita realizar ésta de forma indubitada y excluyente entre unas categorías y otras. El sistema de clasificación así como la elaboración de los indicadores (de actividad y calidad) será recogido por la Aplicación Informática.

3.2.4.- Tratamiento de la Información clasificada

3.2.4.1.- Información verbal

Este tipo de información da lugar al tratamiento en el momento en el que se recibe. Puede dar lugar a RQSCF o a otros tratamientos de gestión de la OAC por ejemplo: objetos perdidos, títulos atascados, etc.).

3.2.4.2.- Información escrita

Una vez clasificada la información por parte de personal de la OAC se procederá al tratamiento de la misma. Al clasificar, el responsable de RQSCF de la OAC hará referencia al área ó áreas de la EMT afectada por el escrito. El responsable de

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

RQSCF de la OAC decidirá como se trata la información tras, si es necesario, consulta con el director del Área de Desenvolupament, distinguiendo entre:

- Contestación directa por la OAC
- Petición de Informes

El responsable de RQSCF de la OAC habrá comprobado previamente si existen contestaciones estándar.

3.2.4.3.- Información digital : Este tipo de información da lugar al tratamiento en el momento en el que se recibe. Puede dar lugar a RQSCF o a otros tratamientos de gestión de la OAC por ejemplo: objetos perdidos, títulos , etc.).

A) Contestación Directa por la OAC

Una vez clasificada la información y asignada contestación directa y áreas afectadas, lo primero que se debe hacer es buscar antecedentes del cliente en la aplicación informática.

A partir de ese momento el personal de OAC procederá a redactar la contestación para el cliente en la aplicación informática, previa consulta de contestaciones similares a otros. Una vez redactada la contestación, ésta se inspeccionará por parte del responsable de RQSCF de la OAC, quien decidirá si se puede dar salida o es necesario remitir al responsable del proceso de RQSCF para firma.

En caso de no necesitar firma del Jefe del Área ó Gerente, se procederá a realizarla por el responsable de RQSCF (Por Orden. o Por Autorización. si uese necesario), a dar registro de salida (mediante nº de registro automático asignado por la aplicación informática) y a su envío al cliente o entidad. El formato de salida coincidirá en todo momento con el formato de entrada siempre que sea posible. En el caso de e-mail saldrá directamente de la OAC mediante instrucción interna de la aplicación informática. En el caso de fax, también mediante la generación por la aplicación informática de un envío hacia el punto de fax de la EMT (ó de la OAC si lo hubiera). En el caso de carta, el responsable RQSCF de la OAC imprimirá la contestación y la firmará, procediendo a continuación al envío al cliente y/o a la entidad emisora, a través de Secretaria General y previo registro.

En el caso de que se trate de felicitaciones, se redactará por parte del personal de la OAC una nota informativa que se enviará mediante la aplicación

informática al responsable de RQSCF de área a la que vaya destinada la felicitación. Así mismo se emitirá una contestación de agradecimiento al cliente.

Tal y como se indica en el apartado 3.5 "Gestión de Permisos y niveles de prioridad" las áreas tendrán permiso de "vista" de todos los expedientes que les afecten.

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

En el caso de que el escrito del cliente haya sido remitido por alguna entidad de la Administración Pública (Oficinas de Información, Síndic de Greuges, etc.) y no exija personación de EMT en un expediente municipal, el responsable de RQSCF de la OAC remitirá, además de la contestación al cliente, escrito a la Entidad remitente dando cuenta de él.

En caso de que la contestación a la RQSCF y, en su caso, el escrito a la Entidad pública remitente deban ser firmadas por el responsable del proceso de RQSCF, al indicarlo así el responsable de RQSCF, se le dará aviso por la aplicación informática a aquél para su validación ó modificación de los textos, a la vista de toda la documentación. El visto bueno conllevará idénticos procedimientos de registro y envío a los ya descritos para el responsable de RQSCF.

En el caso de que se trate de remisión de escrito de cliente por el Ayuntamiento que implique personación de la EMT en un expediente municipal, el responsable de RQSCF de la OAC procederá a redactar el escrito de personación y generará un aviso al responsable del proceso de RQSCF para su visto bueno ó modificación, tras lo que éste a su vez generará otro aviso a Secretaría General, quien dará registro de salida (mediante la aplicación informática), imprimirá el documento y lo entregará al Gerente para su firma. A partir de ese momento se procede a su salida en el soporte que proceda.

B) Contestación previa petición de informes a las áreas de la EMT

Una vez clasificada la información, buscados antecedentes y decidido por parte del responsable de RQSCF de la OAC pedir informes al Área/s afectadas, dicho responsable generará una alarma a través de la aplicación informática al grabar las áreas a las que se pide informe(ver apartado 3.6) para que la aplicación avise al responsable de RQSCF del Área/s correspondiente.

El responsable de RQSCF de cada área procederá a revisar toda la información existente y a clasificar y repartir dentro de su área al personal que se encargará de recopilar datos para elaborar el informe. Si fuera necesario se pondrá en contacto con el responsable de RQSCF de las áreas para cualquier información que necesite.

Una vez obtenidos esos datos procederá a elaborar el informe en la aplicación informática. A su vez generará una alarma para que el responsable de RQSCF de la OAC tenga conocimiento de que ya se ha redactado el informe y pueda disponer de él.

A partir del momento en que disponga de todos los informes solicitados, el personal de OAC procederá a redactar la contestación, inspeccionar, dar registro de salida y envío al cliente del mismo modo que se describe en el apartado anterior.

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

El responsable de RQSCF de cada área será el responsable del cumplimiento de los plazos de informe indicados en el apartado 3.4 del presente documento.

3.2.4.3.- Gestión de informes estándar

Definimos “informes estándar” como aquellos que contienen información que permite a la OAC redactar contestaciones a RQSCF repetitivas sobre el mismo asunto o asuntos similares. Cada área de la EMT será la encargada de mantener al día los informes estándar que le afecten, en la aplicación informática.

El responsable de RQSCF de cada área teniendo conocimiento de requerimiento de peticiones de informes por parte de la OAC que sean repetitivos sobre un mismo tema o puedan serlo en un futuro cercano, será el encargado de elaborar un informe estándar que deberá contener: fecha de límite de validez, tema objeto, fecha y descripción del informe.

Estos informes se introducirán en la aplicación informática por parte de los responsables de RQSCF de cada área. Así mismo dichos responsables serán los encargados de mantenerlos actualizados (dándoles de alta o de baja, ampliando su periodo límite de validez, etc.)

A partir de estos informes estándar será el personal de la OAC el que redactará la contestación.

3.3.- Control del Proceso. Indicadores**Plazos de Ejecución del Proceso:**

La EMT ha establecido un plazo máximo de resolución de 20 laborables.

Se establecen los siguientes plazos intermedios:

- Plazo de registro de entrada: asignación de nº de registro de entrada, escaneo de documentos e introducción en aplicación informática. Será inmediato. Menor de 1 día laborable.
- Plazo de clasificación como RQSCF por parte de la OAC, identificación del área/s afectada y decisión de petición de informes. Menor o igual a 2 días laborables.
- Plazo de contestación a la petición de informes por parte de las áreas. Implica la redacción del informe. Menor o igual a 12 días laborables.
- Plazo de redacción y envío de la contestación. Menor o igual a 4 días laborables.
- Plazo de salida: será menor o igual a 1 día laborable.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PG-10-02

Edición: 4ª

Fecha: 04/05/2021

Página 12 de 4

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES



Control del Proceso:

El Área de Desenvolupament realizará el seguimiento del proceso.

Se dispondrá de indicadores de calidad y de actividad.

Actividad: tiempo medio de resolución de reclamaciones, tiempo medio de respuesta de las áreas, etc.

Calidad: nº de reclamaciones de entidades oficiales, nº de reclamaciones contestadas, nº de reclamaciones por área, etc.

De entre los datos, indicadores, etc. generados por la aplicación informática e extraerán los que deban formar parte del cuadro de mando, generándose además por parte del propietario del proceso, los comentarios ó valoraciones los informes de la aplicación informática que deban remitirse al Comité de Clientes y a Gerencia.

3.5.- Definición de Permisos y niveles de prioridad

El propietario del proceso de RQSCF es el Área de Desenvolupament y por tanto el proceso completo deberá ser visible por parte del Jefe de dicha área, así como por el responsable de RQSCF de la OAC y el Responsable del Negociado de Control Intern-Qualitat.

El Gerente de la EMT tendrá permiso para ver todo el proceso y podrá paralizarlo cuando considere oportuno.

El Adjunto a Gerencia tendrá también permiso de visión sobre todas aquellas RQSCF que le afecten.

Existirá permiso de visión para cada responsable de RQSCF de las áreas de la EMT respecto de la información del proceso correspondiente a documentos recibidos que afecten a su área (bien porque se solicite informe por parte de OAC o bien porque aunque no se requiera informe afecten a dicha área). Así mismo estos responsables tendrán permiso de escritura para aquellos documentos que requieran emisión de informes por su parte.

Tendrán permiso de visión los Jefes de Área y en el caso de Operaciones los Jefes de Red y la persona encargada de Siniestros, sobre aquellos documentos que impliquen a sus actividades.

Los responsables de RQSCF de las áreas y los jefes de área deberán tener acceso a las estadísticas correspondientes a los indicadores definidos en el proceso y que

RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

afecten a su área. De esta forma podrán controlar sus plazos de ejecución reales así como el nº de RQSCF contestadas y las pendientes de contestar.

Todos los implicados en las actividades objeto de este procedimiento, garantizarán la privacidad de los datos de los clientes a los que tengan acceso en los términos que marque la legislación vigente.

Nota: se terminará de definir los permisos cuando se empiece a informatizar

3.6.- Gestión de alarmas

Se generará por parte de la aplicación informática todas aquellas alarmas mencionadas durante la redacción del presente documento.

Así mismo se generarán alarmas a Gerencia que indiquen:

La entrada en la aplicación informática de RQSCF de entidades de la Administración pública

El incumplimiento de los plazos de respuesta en más de XXX días (a definir por el Gerente)

Para informar de la existencia de RQSCF sin respuesta y con plazo de tramitación superior a un año. (a definir por el Gerente)

4.- REGISTROS Y ARCHIVO

Los registros correspondientes a este procedimiento son: todos los datos incluidos en la aplicación informática (las RQSCF escaneadas, los informes estándar, las contestaciones al cliente, etc.), las estadísticas derivadas del proceso, los informes de seguimiento para Gerencia o el Comité de Clientes, etc.

Para evitar la pérdida de la información referente a este proceso, se realizarán por parte del área responsable de la EMT correspondiente, las copias de seguridad de la aplicación de RQSCF.

5.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Aplicación de RQSCF

Hoja de Reclamaciones de la OAC

