

Política Gestión de Reclamaciones

A través de la Política de Gestión de Reclamaciones se establecen los siguientes compromisos:

- Disponer de diversos canales que resulten accesibles para la presentación de reclamaciones.
- Tramitar según el procedimiento establecido el 100% de las reclamaciones recibidas de los diferentes grupos de interés.
- Respetar los principios de orientación para la gestión de reclamaciones basados en el compromiso, la transparencia, la accesibilidad, la objetividad, la integridad y la confidencialidad.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables a la gestión de reclamaciones.
- Establecer los objetivos y metas bajo el marco de esta Política, realizando un seguimiento periódico de los mismos para evaluar su cumplimiento.
- Disponer de los recursos suficientes para el desempeño correcto del proceso y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- El personal de la organización encargado de la gestión de reclamaciones tendrá la cualificación, experiencia, y habilidades necesarias.
- Garantizar que se realiza una investigación específica sobre los hechos relatados en cada una de las reclamaciones. Los datos recopilados en la investigación de las quejas serán pertinentes, completos, significativos y útiles.
- Se determinarán las acciones necesarias, en base a la causa que han motivado la reclamación, con el fin de proporcionar la mejor solución posible.
- Poner a disposición de los reclamantes canales para la consulta sobre el estado de su expediente de reclamación.
- Aportar respuesta a las reclamaciones en el 100% de los casos, informando a los clientes y usuarios acerca de las decisiones y acciones relacionadas con el tratamiento de las quejas.
- Cumplir con el plazo de respuesta clientes y usuarios establecido en un plazo inferior a 15 días.
- Orientar la gestión del proceso del tratamiento de quejas con enfoque al cliente abierto a la retroalimentación, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas y buscando su satisfacción.
- Realizar la evaluación de la satisfacción de los reclamantes sobre el tratamiento realizado a su expediente.
- El sistema de gestión de reclamaciones estará sometido a métodos de control y seguimiento para asegurar su eficacia.
- Mejorar de manera continua la eficacia y la eficiencia del proceso de tratamiento de reclamaciones.

Fecha de aprobación 06/03/2023

Fecha de publicación 21/03/2023