

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Información a la ciudadanía sobre los canales, el procedimiento y el órgano responsable para la presentación y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones.

HISTÓRICO DE REVISIONES

Versión	Fecha	Modificaciones	Capítulo afectado
1	31/07/2017	Procedimiento interno de Gestión de Reclamaciones de Clientes (POC-18, edición 6)	Todos
2	Fecha actual	Documento unificado de información a la ciudadanía: se incorpora el enlace directo al formulario/canal de presentación de quejas y sugerencias, en respuesta a la observación del Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias sobre el indicador 1001.	Todos

OBJETO

El presente documento tiene por objeto describir la forma en que MERCATENERIFE, S.A. recibe, registra, tramita y resuelve las quejas, sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía, los clientes, proveedores y usuarios de la unidad alimentaria, garantizando una respuesta en plazo y la mejora continua de los procesos y servicios de la entidad.

Asimismo, este documento atiende al deber de transparencia que corresponde a MERCATENERIFE, S.A. como entidad integrante del sector público canario, conforme a la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de Canarias, indicando de forma expresa el procedimiento y el enlace concreto a través del cual cualquier persona puede presentar una queja, sugerencia o reclamación.

ALCANCE

Es de aplicación a todos los comentarios, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones que la ciudadanía, clientes, proveedores o usuarios dirijan a MERCATENERIFE, S.A. en relación con el funcionamiento de los servicios de la unidad alimentaria, cualquiera que sea el canal por el que se reciban: presencialmente, telefónicamente, por escrito, por correo electrónico, a través de la página web o por redes sociales.

CANALES DE PRESENTACIÓN

MERCATENERIFE, S.A. pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones:

- Presencialmente: en las oficinas de MERCATENERIFE, S.A., Polígono El Mayorazgo, Sector 2, s/n, 38110 Santa Cruz de Tenerife.
- Telefónicamente: en el número 922 222 740.
- Por correo electrónico: secretaria@mercatenerife.es.
- A través de la página web: mercatenerife.com/quejas-y-sugerencias/
- Por redes sociales: Facebook, Twitter/X, Instagram y LinkedIn (@mercatenerife).

ENLACE DIRECTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier persona puede presentar su queja, sugerencia o reclamación de forma directa, sin necesidad de registro previo, a través del siguiente formulario habilitado en la web corporativa de MERCATENERIFE, S.A.:

[Quejas y sugerencias – mercatenerife](http://mercatenerife.com/quejas-y-sugerencias/)

PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLE

El procedimiento de gestión de reclamaciones de clientes (código interno POC-18) establece el siguiente flujo de tramitación, cuyo responsable del proceso es el/la Responsable de Calidad de MERCATENERIFE, S.A.:

1. Recepción de la queja, sugerencia o reclamación por cualquiera de los canales descritos, por la persona de MERCATENERIFE que la atiende.
2. Si la persona reclamante no está dada de alta en el sistema de gestión (Mercagestión), se procede a registrar sus datos antes de completar la hoja de queja.
3. Cumplimentación de la hoja de reclamaciones (POC-18/01) por la persona reclamante, con sus datos de contacto.
4. Envío de la queja, por correo electrónico, al área o áreas afectadas, con copia a los responsables de todas las áreas de la organización.
5. Comunicación a la persona reclamante de que su queja, reclamación o sugerencia ha sido registrada y está siendo tratada, mediante hoja de comunicación firmada por el/la Responsable de Calidad.
6. El departamento implicado dispone de un plazo máximo de 7 días para informar, en el propio sistema de gestión, del tratamiento dado a la reclamación.
7. El departamento de Secretaría supervisa el cumplimiento de los plazos y del procedimiento por parte del departamento implicado.

8. El tratamiento debe quedar resuelto dentro del plazo máximo de 14 días, plazo establecido para dar una respuesta definitiva a la persona reclamante.
9. El departamento implicado emite el documento con el tratamiento dado y lo somete a la firma del/la Responsable de Calidad.
10. Una vez firmada, la comunicación de resolución se remite a la persona reclamante por fax, entrega en mano o correo electrónico.
11. Cuando intervienen dos áreas en el tratamiento, es el/la Responsable de Calidad quien se encarga de comunicar la finalización a la persona reclamante.
12. Toda la documentación generada (hoja de reclamación y hoja de contestación) se archiva de forma identificada por reclamante y fecha, con una conservación de 3 años.

PLAZOS DE RESPUESTA

Trámite	Plazo
Informe del departamento implicado sobre el tratamiento de la reclamación	Máximo 7 días
Respuesta definitiva a la persona reclamante	Máximo 14 días
Conservación de la documentación generada	3 años

DEFINICIONES

- **Sugerencia:** recomendación, planteamiento o propuesta formulada en relación con una mejora en la prestación de los servicios de la unidad alimentaria.
- **Reclamación/Queja:** exposición ordenada y planificada por parte de la persona reclamante de lo que considera un retraso, desatención, deficiencia o incumplimiento de los requisitos de calidad en el funcionamiento de los servicios.

RESPONSABLE DEL PROCESO Y ARCHIVO

El/la Responsable de Calidad de MERCATENERIFE, S.A. es la persona responsable del proceso, de supervisar su correcta aplicación y de custodiar el archivo de las hojas de reclamación y de contestación, identificadas por reclamante y fecha, durante un periodo de 3 años, garantizando en todo momento la protección de los datos personales de las personas reclamantes.

NOTA SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de Canarias, y a efectos del indicador 1001 evaluado por el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias, se hace constar de forma

expresa que el procedimiento concreto para la presentación de quejas y sugerencias se encuentra disponible, de manera permanente y de libre acceso, en el siguiente enlace:

[Quejas y sugerencias – mercatenerife](#)

Este enlace conduce directamente al formulario habilitado en la sede electrónica/web corporativa de MERCATENERIFE, S.A. para la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones, sin necesidad de trámites adicionales ni de identificación previa.