

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 1 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. GENERALIDADES
5. REALIZACIÓN
 - 5.1. Recepción de Reclamaciones
 - 5.2. Tratamiento de las reclamaciones
 - 5.3. Investigación y resolución de las reclamaciones
 - 5.4. Seguimiento y finalización
 - 5.5. Archivo
 - 5.6. Otras responsabilidades
 - 5.7. Realización y Tratamiento Encuestas de Satisfacción
6. FORMATOS APLICABLES

COPIA CONTROLADA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
DESTINATARIO:
ENTREGADA A:
FECHA:

ELABORADO
REVISADO Y APROBADO

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 2 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

1.- OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida en **JRC, S.A.** para conocer la satisfacción de los clientes y gestionar sus reclamaciones, así como para asegurar la resolución de las causas que las originaron.

2.- ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a las actividades a realizar cuando el cliente encuentra en el producto suministrado, discrepancias con los requisitos del contrato o especificaciones del mismo.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad y Seguridad Alimentaria de **JRC, S.A.**
- Norma UNE-EN-ISO 9001:08.
- Protocolo BRC.

4.- GENERALIDADES

Reclamación: discrepancias con los requisitos del contrato o especificaciones del mismo.

5.- REALIZACIÓN

5.1.- RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES

- Generalmente, las reclamaciones de los clientes son dirigidas al Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria o a la Dirección, o en caso contrario, son transmitidas a éstos por quien recibe la reclamación.
- Tras la recepción de una reclamación, el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria conjuntamente con el/los responsables de las actividades afectadas por las reclamaciones proceden de la forma siguiente:

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 3 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

- Soluciona la reclamación si es de su competencia, de solución automática y de poca transcendencia. Una vez solucionada la reclamación, cumplimenta por completo el Informe de Reclamación (F-PG-10-01).
- En caso contrario, cumplimenta aquellos apartados del Informe de Reclamación de los que dispone información (al menos la descripción de la reclamación) y, la analiza con la Dirección.

5.2.- TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

Para la resolución de reclamaciones no solucionadas automáticamente, la Dirección, con la ayuda del Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria, actúa del modo siguiente:

- Clasifica la reclamación como un problema de proceso, de calidad de producto o servicio, de logística o una combinación de ellos, tratando de averiguar la causa que originó el problema que el cliente argumenta.
- A continuación, en función de la importancia de la reclamación, decide el tratamiento. En caso de reclamaciones graves o repetitivas el tratamiento se define en una reunión con los implicados.

5.3.- INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

a. En el transcurso de la reunión para el tratamiento e investigación de la reclamación, los asistentes a la misma han de considerar, en general, los siguientes puntos:

- Comprobación de la veracidad de lo que el cliente comunica.
- Estudio de las causas de la reclamación a partir de la información disponible (documentos aplicables y registros generados).
- Estudio de posibles efectos sobre otros productos finales expedidos o almacenados, o servicios prestados.
- Aportación de propuestas de resolución de las causas.
- Estudio de las propuestas y sus efectos.
- Selección de la propuesta de resolución más adecuada.
- Modo de aplicar la propuesta de resolución.
- Coordinación de la respuesta al cliente y responsable de la misma.
- Posible compensación al cliente, cuando el motivo es imputable a **JRC, S.A.**

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 4 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

- b. Para los distintos aspectos (respuesta al cliente, compensaciones, acciones a emprender, etc.), la Dirección define uno o varios responsables para llevar a cabo las diferentes actuaciones.
- c. El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria cumplimenta el apartado “Resoluciones adoptadas” del Informe de Reclamación abierto.
- d. Tras la investigación y definición de la resolución de la reclamación, la Dirección, el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria conjuntamente con el/los responsables de las actividades afectadas por las reclamaciones, aportan sugerencias para prevenir la recurrencia de la reclamación o evitar sus causas, abriendo, si fuese posible, las correspondientes Acciones Correctoras.

5.4.- SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN

- a. El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria realiza el seguimiento de las acciones definidas en la resolución de la reclamación, recabando de los responsables asignados información sobre la marcha de la implantación de las acciones necesarias.
- b. Una reclamación que implique iniciar acciones para dar satisfacción a las exigencias del cliente no se considera solucionada hasta que esto se haya realizado.
- c. Una vez solucionada la reclamación del cliente, el responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria rellena el apartado de “Cierre” en el Informe de Reclamación con las observaciones que estime necesarias, firmando el Informe en la casilla correspondiente.
- d. Si procede, deben establecerse acciones correctoras para eliminar la causa de la reclamación y evitar su repetición, para lo cual se sigue el mecanismo establecido en el PG-04.

5.5.- ARCHIVO

- a. El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria mantiene en archivo los Informes de Reclamación de las reclamaciones recibidas, identificadas por un número secuencial por año de recepción.

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 5 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

- b. Los registros generados en relación con la reclamación (cartas e informes al cliente, informes realizados, etc.) se anexan al Informe de Reclamación correspondiente.

5.6.- OTRAS RESPONSABILIDADES

- a. La Dirección ha de verificar que la gestión de reclamaciones es adecuada y que se consiguen mejoras en el número de reclamaciones de clientes recibidas.

Para ello, el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria es el encargado de informar a la Dirección sobre las reclamaciones recibidas, del estado de resolución de las mismas, de las causas habituales que originan reclamaciones y de las acciones tomadas para evitar su repetición.

- b. La Dirección tiene en cuenta la gestión de las reclamaciones en su revisión anual del Sistema de Calidad y Seguridad Alimentaria, comprobando la efectividad del procedimiento descrito.
- c. La Dirección debe tener en cuenta las reclamaciones que han surgido a causa de suministradores, para la evaluación continuada de los mismos.

5.7.- REALIZACIÓN Y TRATAMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

5.7.1.- Identificación de los Atributos de Calidad de Entrada

- a. La Dirección / el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria, definen los atributos que quieren que valoren los clientes.
- b. En base a los atributos definidos se elaboran las Encuestas de Satisfacción de Clientes (F-PG-10-02).

5.7.2.- Medición de la Satisfacción del Cliente

- a. Las encuestas serán remitidas bien al finalizar el servicio o bien anualmente, en enero, si no ha finalizado el servicio, y a todos los diferentes tipos de clientes de **JRC, S.A.** a los que se les ha facturado en el año anterior.

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 6 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

- b. **JRC, S.A.** para considerar válido el resultado de las encuestas, el número de clientes mínimo a los que se debe enviar la encuesta se extrae de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * S^2}{[E^2 * (N - 1)] + [Z_{\alpha/2}^2 * S^2]}$$

Dónde:

n es el número de encuestas a realizar.

N es el tamaño de la población (número total de clientes o número total de clientes del grupo).

σ es la dispersión de la población.

E es el error muestral que vamos a admitir.

$Z_{\alpha/2}$ es un factor que depende del nivel de confianza requerido.

La dispersión de la población es desconocida, por lo que tomaremos el caso más desfavorable, $\sigma=50\%$ de la escala (2,5).

Admitiremos un error muestral E del 10% de la escala (0,5).

Por lo tanto:

El nivel de confianza que vamos a aceptar es del 95%, por lo que $Z_{\alpha/2} = 1,96$.

$$n = \frac{N * 1,96^2 * 2,5^2}{[0,5^2 * (N - 1)] + [1,96^2 * 2,5^2]} = \frac{N * 24,01}{[0,25 * (N - 1)] + 24,01}$$

Para N = 100, y una escala de 1 a 5. n = 49,24 ~ 50.

- d. La encuesta se realiza por correo electrónico o en persona para todo los tipos de cliente.
- e. La muestra de clientes encuestados se considera representativa con la recepción del 75% de las encuestas enviadas.

5.7.3.- Análisis de los resultados

El/La Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria procede a calcular los valores medios de percepción de cada aspecto indicado en la encuesta.

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, QUEJAS Y RECLAMACIONES			
PG-10	Página 7 de 10	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

Los resultados son estudiados por Dirección, para poder decidir dónde deben establecerse mejoras.

Especialmente se definirán mejoras para:

- Aquellos atributos menos valorados por el cliente.
- Aquellas observaciones de los clientes realizadas en las encuestas que se consideren relevantes.

Las acciones de mejora decididas tomarán la forma de acciones correctivas o preventivas (PG-04).

6.- FORMATOS APLICABLES

- Formato F-PG-10-01. Informe de Reclamación
- Formato F-PG-10-02. Encuesta de Satisfacción

JRC, S.A.

Página

de

**INFORME DE
RECLAMACIÓN**

Nº:

Fecha

____/____/____

DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Cliente:

Dirección:

Localidad:

Teléfono:

Descripción:

Firma y fecha del receptor:

RESOLUCIONES ADOPTADAS

Tratamiento:

Firma y fecha del responsable de
tratamiento:

Cierre

Comentarios al cierre:

Acción correctora asociada:

NO

SI. Referencia:

Firma y fecha del responsable de
Calidad y seguridad Alimentaria:

JRC, S.A.	ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página Fecha:
------------------	--	----------------------

E-MAIL CLIENTE _____

FECHA: _ / _ / _ /

La Calidad que en JRC, S.A. deseamos ofrecer a nuestros clientes no se refiere sólo a las características del producto suministrado, sino que engloba a todo el conjunto de servicios técnicos, administrativos y comerciales que componen nuestra colaboración profesional con los mismos.

Para cumplir este compromiso con la Calidad, necesitamos su colaboración cumplimentando este cuestionario, que pretende evaluar el grado en que JRC, S.A. está respondiendo a sus necesidades y expectativas en todos estos aspectos.

Les rogamos, pues, nos dediquen unos minutos y nos ayuden a conocer cómo podemos mejorar nuestro trabajo, en la confianza que cualquier sugerencia será tenida en cuenta y nos ayudará a proporcionar los mejores productos y servicios a nuestros clientes.

Agradecemos sinceramente su colaboración.

Marque con una cruz la respuesta que más se ajuste a su opinión sobre nuestros servicios. En caso de no conocer alguno de los aspectos considerados en el cuestionario, no responda al mismo.

1. Aspectos físicos y de Calidad del producto.

	¿Cómo valora este aspecto en JRC, S.A.?				
	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio
Características del producto
Presentación del producto
Comodidad de utilización del envase
Información contenida en la etiqueta

2. Servicios de atención al cliente.

	¿Cómo valora este aspecto en JRC, S.A.?				
	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio
Facilidad de acceso al personal
Formación del personal
Atención a reclamaciones
Obtención de información relativa al producto

JRC, S.A.	ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Página Fecha:
------------------	--	----------------------

3. Servicios administrativos y comerciales.					
	¿Cómo valora este aspecto en JRC, S.A.?				
	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio
Información sobre precios
Opciones de pago
Plazo de entrega del producto
Disponibilidad del envase solicitado

En general, ¿responde nuestro producto a las expectativas que tenía sobre él?	Totalmente	Mucho	Normal	Poco	En absoluto

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.
¿Tenía alguna expectativa sobre nuestros productos o servicios que no hayamos sabido satisfacer?
¿Tiene alguna sugerencia o aportación de mejora que hacemos sobre nuestros productos o servicios?