

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 1 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

RECLAMACIONES DEL CLIENTE

OBJETO

ALCANCE

REFERENCIAS

DESCRIPCIÓN

RESPONSABILIDADES

ANEXOS

Preparado por:	Aprobado por:
----------------	---------------

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 2 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida para asegurar la adecuada recepción y resolución de las reclamaciones planteadas por los clientes, buscando eliminar las causas de las mismas, así como introducir mejoras a fin de conseguir la satisfacción total de los mismos.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a las reclamaciones de los clientes recibidas sobre los productos suministrados y los servicios prestados.

REFERENCIAS

- Manual de Calidad de METAL
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- P-8.01: Evaluación de la satisfacción del cliente.

DESCRIPCIÓN

TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES.

La recepción, tratamiento y resolución de las reclamaciones de los clientes es uno de los factores principales para conseguir la completa satisfacción de los mismos, que es uno de los objetivos básicos de la Política de Calidad de **METAL**.

La adecuada tramitación y contestación de las reclamaciones de los clientes tiene varias consecuencias importantes:

- Mejora de prestigio e imagen de **METAL**.
- Eliminación de las causas que han producido la reclamación.
- Evitar la pérdida de clientes.
- Satisfacción de los clientes.
- Evitar pérdidas económicas por costes de no calidad.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 3 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

Las reclamaciones de los clientes son recibidas en **METAL** por el Director Comercial (Vía red comercial) o el responsable de Admón. general, según la naturaleza del problema (factura o producto).

En el caso de incidencias con las facturas (errores de abono), estas son resueltas directamente por el responsable de Admón. General, el cual anotará en la factura de bono las incidencias acaecidas y resueltas.

En el caso de problemas con los productos o servicios prestados, el responsable Comercial, vía su red comercial, recogerá la reclamación del cliente, registrando esta en el "Informe de reclamaciones" (Ver anexo 1). Tras esto procederá a su análisis y resolución o trasladará esta si lo cree necesario al Responsable de Calidad para su análisis y resolución, anotando en el "Informe de Reclamaciones" la solución adoptada y cerrando esta cuando corresponda.

El Responsable Comercial es el encargado de comunicar al cliente la resolución adoptada.

REGISTRO.

La resolución de la reclamación del cliente es registrada por el Responsable Comercial. (Informe de Reclamaciones).

Las reclamaciones se numerarán correlativamente empezando por el 01 y señalando el año, de la forma R-YY / XX donde:

YY: número secuencial

XX: año correspondiente

Una vez adoptada una solución, es comunicada al cliente por el Departamento Comercial y dicha comunicación se adjuntará a la reclamación una vez cerrada para su archivo.

RESPONSABILIDADES

Han quedado definidas en la descripción del procedimiento.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 4 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

ANEXO

Anexo I: Formato de reclamaciones.

Anexo II: Diagrama de flujo del proceso.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 5 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

ANEXO I: INFORME DE RECLAMACIONES.

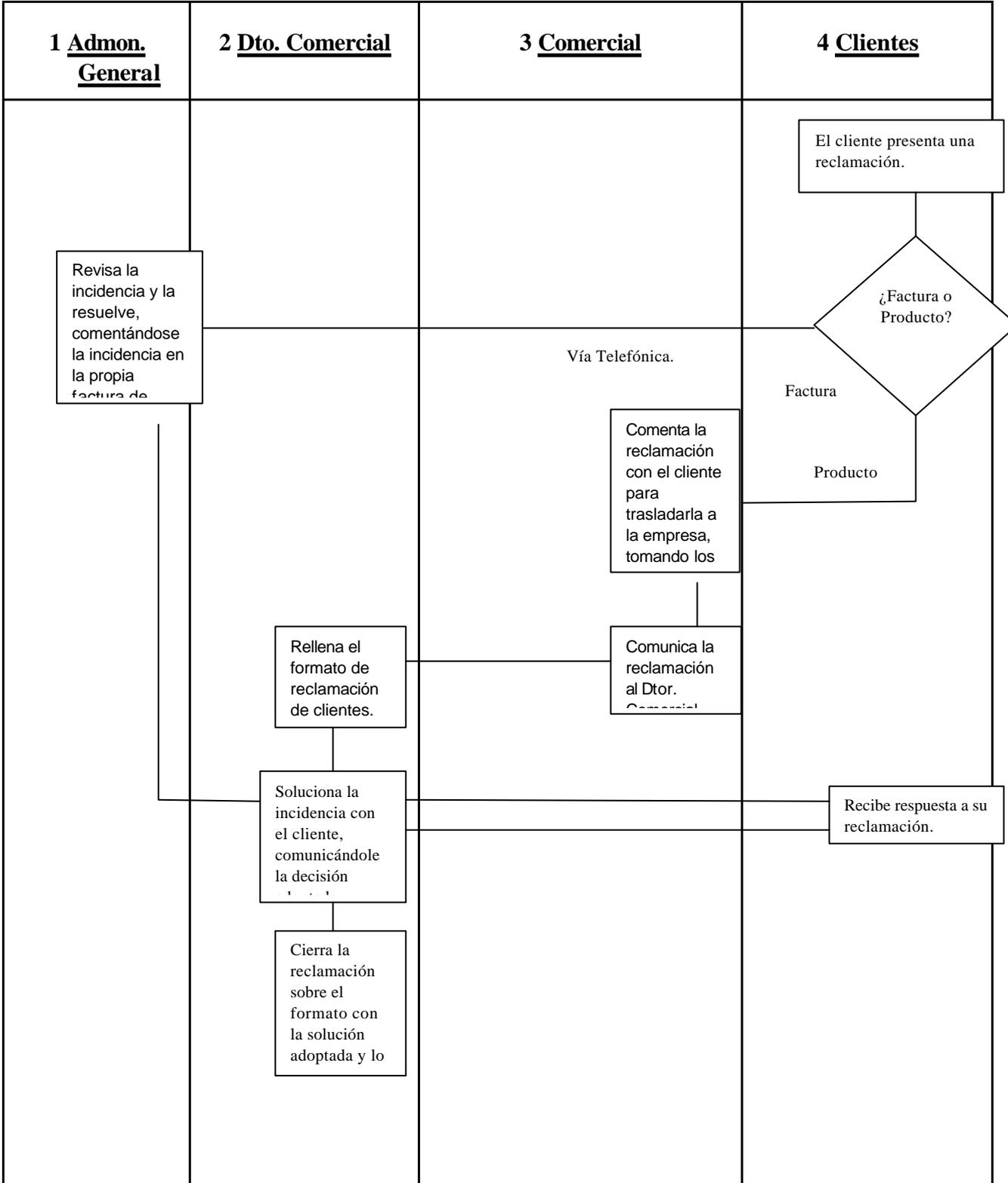
<p style="text-align: center;">INFORME DE RECLAMACIONES I.R.: __ / __</p>	
<p>CLIENTE:</p> <p>PERSONA DE CONTACTO:</p> <p>RECLAMACIÓN RECOGIDA POR:</p>	<p>FECHA:</p>
<p>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:</p> <p>Documentación asociada (Si procede, indicar documentación adjuntada):</p>	
<p>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS:</p> 	
<p>RESPONSABLE DE LA SOLUCIÓN:</p> <p>SOLUCIÓN ADOPTADA:</p> <p>Fecha de cierre de la reclamación:</p> <p>Fecha de comunicación a cliente:</p>	
<p>Firma director comercial:</p>	

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 6 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---

--

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04</p>	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 7 de 8
------------------------	--	---

ANEXO II: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.



LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P7.04	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 8 de 8
---------------------------	--------------------------------------	---