

INSTAL S.L.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	POC-03 Hoja 1 de 5
		Edición: 0

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

Ed.	MODIFICACION	FECHA ANULADO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN

INSTAL S.L.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	POC-03 Hoja 2 de 5
		Edición: 0

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.- PRESUPUESTOS Y PEDIDOS
- 5.- MODIFICACIONES EN PEDIDOS
- 6.- COMUNICACIONES CON EL CLIENTE
- 7.- ARCHIVO
- 8.- DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA
- 9.- FORMATOS APLICABLES

INSTAL S.L.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	POC-03 Hoja 3 de 5 Edición: 0
------------------------	---	-------------------------------------

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es el de asegurar el adecuado entendimiento de las necesidades y expectativas entre *INSTAL*, el cliente y otras posibles partes interesadas para poder realizar una oferta adecuada a las especificaciones y solicitudes del cliente conforme a las necesidades técnicas y de instalación.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los requisitos definidos por los clientes y a los requisitos de los trabajos a ofertar y productos a suministrar por *INSTAL*.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Capítulo 4 del Manual de Calidad de *INSTAL*
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

4.- REALIZACION

Contratos anuales:

Existen clientes, para los que se realizan actividades durante todo el año. Para dichos clientes, se firmará un protocolo anual, pudiéndose prorrogar en años consecutivos por acuerdo entre las partes.

INSTAL S.L.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	POC-03 Hoja 4 de 5
		Edición: 0

Climatización:

Sólo en caso de pedidos sin mediciones de instalaciones por conductos y pedidos de particulares, se realizará una Toma de Datos inicial con el fin de identificar posibles aspectos previos, necesarios para ejecutar posteriormente la instalación.

Para el resto de instalaciones, los datos serán facilitados por el Dpto. de la Gran Superficie correspondiente.

5.- MODIFICACIONES EN PEDIDOS

Las modificaciones comunicadas por el cliente serán documentadas por el Responsable del Dpto. Administrativo en un nuevo pedido, que será anexado al inicial (anulado mediante tachado), comunicándose los cambios al Responsable implicado.

6.- COMUNICACIONES CON EL CLIENTE

En todo el proceso de definición de requisitos y durante el desarrollo de los trabajos se mantendrá una comunicación continua con el cliente, con el fin de aclarar y actualizar cualquier tipo de información que pudiese ser de utilidad tanto para *INSTAL* como para el resto de las partes interesadas.

Las reclamaciones de los clientes se tratarán según lo indicado en el POC-07.

INSTAL S.L.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	POC-03 Hoja 5 de 5 Edición: 0
------------------------	---	-------------------------------------

7.- ARCHIVO

Los pedidos y la documentación utilizada durante la identificación y revisión de los requisitos del cliente, se archivarán en la *Carpeta de Pedidos* del Dpto. de Administración.

8.- DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- POC-05 “Realización de Producto y Prestación del Servicio”
- POC-07 “Tratamiento de No-Conformidades y Reclamaciones de Clientes”
- Catálogo de Productos
- Listado de Precios

9.- FORMATOS APLICABLES

- Formato Toma de datos de Climatización