



PROCEDIMIENTO Nº 8.03
RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

REVISADO	Daniel Prieto
APROBADO	Daniel Prieto
F. ENTRADA VIGOR	24/08/2001
Nº REVISION	1



INDICE GENERAL

<u>APARTADO</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>PAGINA</u>
1	OBJETO.	2
2	CAMPO DE APLICACIÓN.	2
3	PLAN DE ACTUACIÓN.	2
3.1	Registro y Análisis de las Reclamaciones de los clientes	3
3.2	Decisión.	4
3.3	Cierre de la Reclamación.	4
3.4	Información.	4
4	DOCUMENTACIÓN.	4
5	RESPONSABILIDADES.	5
	ANEXO - DOCUMENTOS.	



1 - **OBJETO.**

Tiene por objeto investigar las causas que originarán las reclamaciones de los clientes para posteriormente implantar las Acciones Correctoras y Preventivas que eliminen dichas causas.

2 - **CAMPO DE APLICACIÓN.**

Se aplica a cualquier no conformidad detectada por el cliente y que es reclamada por este.

3 - **PLAN DE ACTUACIÓN.**

Las Reclamaciones de los Clientes deben, ante todo, ser de urgente resolución, por ello se define un Plan de Actuación a desarrollar por todo el personal de TROCARSA consistente en:

- Registro y Análisis de la reclamación del cliente.
- Definición de las acciones correctoras.
- Ejecución de las acciones correctoras. Responsabilidades.
- Evaluación de las Acciones.

3.1.- **Registro y Análisis de las Reclamaciones de los clientes.**

El que recibe la reclamación del cliente la documenta en el documento 8.03.00.1 "RECLAMACIÓN DEL CLIENTE", indicando expresamente la reclamación correspondiente en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y si conoce también el apartado "CAUSAS", lo envía por el medio más oportuno (fax, internet, etc.) al Director de Calidad.

El Director de Calidad completará el apartado de "CAUSAS" con los motivos posibles que originaron la reclamación, recopilando toda la información necesaria (fotocopias de planos, pedidos, etc.).

Hará también una valoración económica de la reclamación, incluyéndola en el apartado "COSTE".



3.2.- Decisión.

El Director de Calidad informará a la Gerencia de sus conclusiones y junto con ésta decidirá las acciones correctoras necesarias para solucionarle el problema al cliente, así como los controles necesarios para verificar la efectividad de las acciones emprendidas, así como el responsable y la fecha prevista de cierre.

Gerencia dará el visto bueno a esta decisión, firmando en el apartado correspondiente.

3.3.- Cierre de la Reclamación.

El Director de Calidad el día de la fecha prevista de cierre o posterior, comprobará el grado de eficacia de las acciones emprendidas pudiendo derivarse la siguiente situación:

- a) Las acciones previstas se cumplieron satisfactoriamente. El Director de Calidad firmará en el apartado correspondiente de visto bueno.
- b) Que no se consiguieran los resultados esperados, con lo que se indicaran los motivos y se procederá a abrir una acción correctora según el procedimiento 8.05 "Acciones Correctoras y Preventivas". El Director de Calidad firmará en el apartado correspondiente de cierre de la reclamación.

3.4.- Información.

El Director de Calidad informará al cliente o a quién documentó la reclamación, las causas y las acciones emprendidas, así como el resultado final en el momento que lo estime oportuno.

El Director de Calidad informará al comité de Calidad de las reclamaciones de los clientes y sus resoluciones según el procedimiento 1.01.

4 - DOCUMENTACIÓN.

Los registros de Reclamaciones de los clientes, junto con los estudios realizados, los archivará el Director de Calidad en su Departamento.



5 - RESPONSABILIDADES.

La persona que recibe la reclamación:

- Documentarla en el documento "Reclamación del Cliente" y enviarla al Director de Calidad.

El Director de Calidad se responsabiliza de:

- Definir las causas de la reclamación, aportando datos objetivos para su estudio.
- Decidir con Gerencia las acciones a emprender.
- Evaluar el grado de eficacia de las acciones.
- Cerrar e informar de las reclamaciones

Gerencia:

- Decidir las acciones a emprender.

Todo el personal de TROCARSA debe colaborar con el Director de Calidad en el análisis de las reclamaciones.



PROCEDIMIENTO N° 8.03
RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

Revisión: 1

ANEXO
DOCUMENTOS

RECLAMACIÓN DE CLIENTE

Pág.: 7