



Lanas Trinidad

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

ATENCIÓN DE RECLAMOS

PO.005/16.0

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para asegurar que todo reclamo es recibido, identificado, analizado y resuelto.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a cualquier reclamo recibido tanto por parte del cliente, como por cualquier otra parte interesada (terceros) que los presente.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente de Fábrica que se cumpla el presente procedimiento.

4. SEGURIDAD

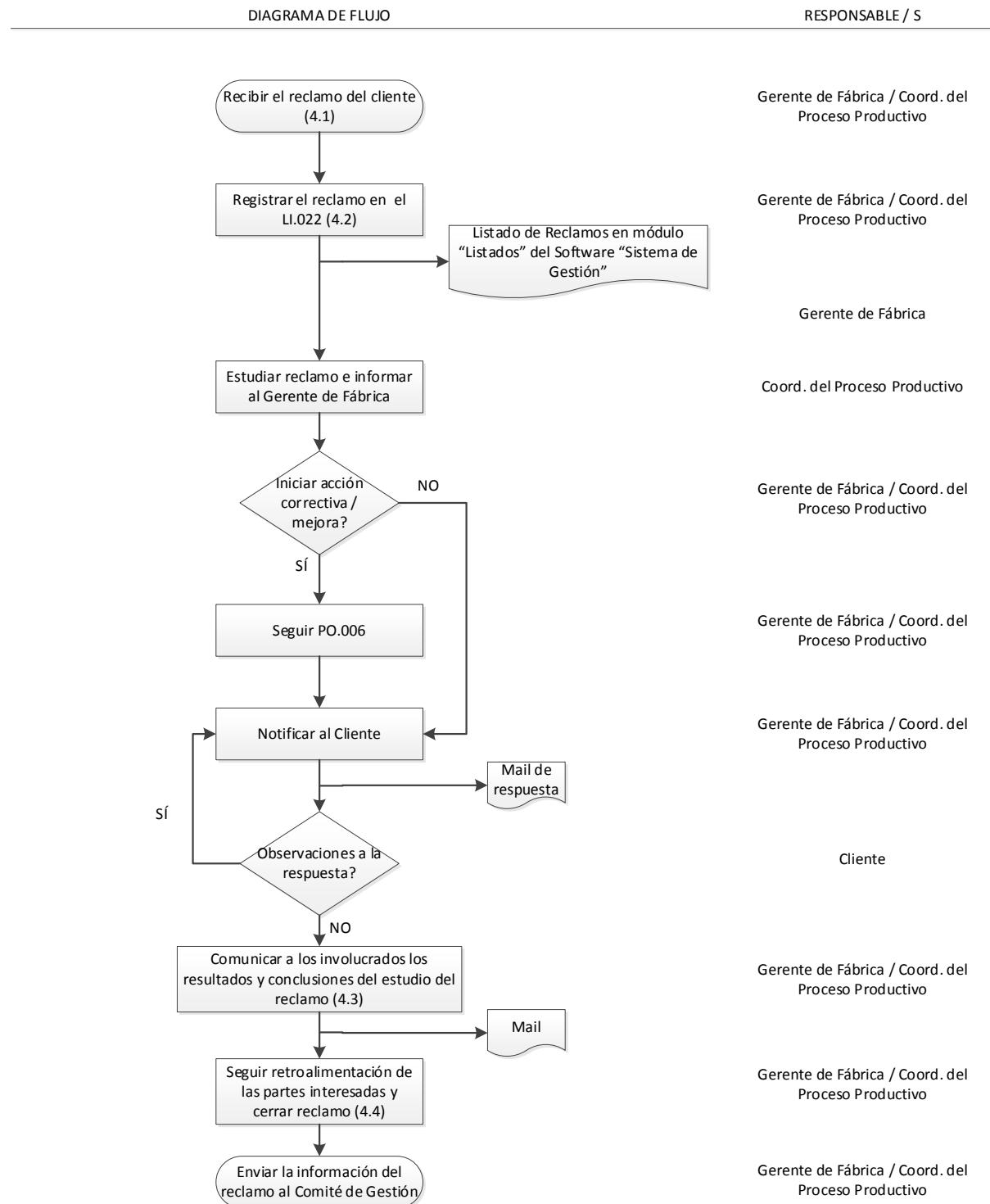
N/A

5. AMBIENTAL

N/A

6. DESARROLLO

Se presenta como se procede ante un reclamo del cliente en el diagrama de flujo de la página 2.



6.1. El reclamo del cliente llega al Gerente de Fábrica y al Coordinador del Proceso Productivo. Los reclamos por terceros son recibidos en portería o por correo

electrónico a través del mail publicado en la página web (la oficina comercial lo deriva a la planta industrial para su tratamiento) y se hacen llegar a los responsables según se indica en el Capítulo 7.4 del Manual de Gestión, en la sección referida a Comunicación.

- 6.2.** Los reclamos del cliente se registran en el listado de reclamos LI.022 del módulo “Listados” del software del Sistema de Gestión, y se le asigna el número del reclamo (número correlativo). Los reclamos de terceros se registran como un “Evento” del software del sistema de gestión con categoría “Reclamo”.
- 6.3.** Los resultados de los reclamos se informan por las siguientes vías de comunicación: telefónica, personal o vía e-mail. En el informe se identifica el número asignado al reclamo y la fecha. En el caso del cliente, se especifica además la orden de embarque y el cliente final.
- 6.4.** Cuando el generador del reclamo emite una respuesta sobre el resultado enviado, ésta se registra junto al resto de información.

7. REGISTROS

Listado de reclamos.

Ficha de Reclamos (R.007).

Comunicación con el cliente vía correo electrónico.

Comunicación con terceros vía correo electrónico.