


PROCEDIMIENTO GENERAL

 <p>FEDERACION DE INDUSTRIAS TEXTILES Y DE LA CONFECCION DE ARAGON</p>	<p>Página 1 de 6</p>
	<p>Realizado por: Dpto. Calidad Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Revisado por: Secretaría Gral. Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Aprobado por: Secretaría. Gral. Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
<p>PROCEDIMIENTO Nº: 131</p>	<p>Nº EDICIÓN: 0</p>
<p>TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES</p>	

NATURALEZA DEL CAMBIO

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 131	EDICIÓN: 0	Pág. 2 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES		

0. ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE


3.- REFERENCIAS

4.- DEFINICIONES

5.- DESARROLLO

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 131	EDICIÓN: 0	Pág. 3 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES		

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el sistema a seguir en caso de reclamaciones de los clientes.

2.- ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas aquellas reclamaciones de clientes que se generen por no-conformidad reincidente o a una mala gestión de FITCA

3.- REFERENCIAS

Manual de Calidad, Capítulo 13.

UNE-EN-ISO 9002: 1994. Apartado 4.13. Control de los productos no conformes

4.- DEFINICIONES

Procedente: cuando el cliente tiene razón.


No procedente: cuando la queja del cliente no tiene razón de ser.

5.- DESARROLLO

Cuando un cliente se dirija a FITCA por una queja referente a una posible mala gestión por parte de FITCA o por un error reincidente varias veces que requiera un tratamiento especial, se procederá a abrir una "Ficha de reclamaciones de clientes" (Anexo I) para llevar un seguimiento más conciso sobre la queja.

Esta ficha consta de los siguientes apartados:

- Fecha de reclamación: fecha en la que se ha recibido la reclamación.
- Recogida por: persona que ha sido el receptor de la reclamación.
- Seguida por: persona responsable de la resolución de la reclamación y del seguimiento de la misma.
- Nombre: nombre de la empresa o persona que realiza la reclamación.
- Contacto: nombre de la persona con la que hay que tratar para la solución de la reclamación.
- Teléfono: nº de teléfono de contacto.
- Fax: nº de fax de contacto.
- Procede/ no procede: se indicará si la reclamación procede o no.
- Descripción: definición detallada de la reclamación.

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 131	EDICIÓN: 0	Pág. 4 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES		


- Causas: el motivo de la reclamación
- Acción 1: Acción tomada por FITCA para la solución de la reclamación. Aquí se pondrá la fecha de la acción y una descripción de esta, así como la fecha de comunicación al cliente de la acción que se va a tomar. Se hará también alusión a documentos que se hayan generado por la realización de la acción.
- Acción 2
- Acción 3
- Acción 4
- Fecha de cierre de la reclamación: fecha en la que se considera la reclamación solucionada.
- Calendario de seguimiento: si el caso lo requiere, se creará un calendario de llamadas para realizar un seguimiento posterior a la solución de la reclamación.

Cualquier trabajador de FITCA puede recibir una reclamación por parte de un cliente. Es esta persona la que abrirá la ficha de la reclamación y completará los siguientes apartados:

- Fecha de reclamación:
- Recogida por:
- Seguida por:
- Nombre:
- Contacto:
- Teléfono:
- Fax:
- Descripción:

Una vez cumplimentada esta información la tramitará informando de la reclamación al responsable del departamento que esté involucrado. Será este responsable junto con el departamento de Calidad el que se ponga en contacto con el cliente que la haya realizado y decidirá si procede o no.

Si procede, se pasará a solucionar el motivo de la reclamación rellenando los apartados de Acción de la Ficha de reclamación del cliente con las acciones tomadas. Cuando el responsable del departamento que sigue la reclamación y el departamento de Calidad consideren al cliente como cliente conflictivo, se hará un seguimiento

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 131	EDICIÓN: 0	Pág. 5 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES		

posterior a la solución creando un calendario de llamadas. Cuando se realicen estas llamadas, se anotará en el apartado de observaciones, el resultado de la llamada.


Una vez cerrada la reclamación, se anotará la fecha de cierre y la ficha será archivada por Calidad.

6.- RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE
Alta de Ficha de reclamaciones de clientes	Persona que recibe la reclamación
Seguimiento y solución de la reclamación	Responsable del departamento afectado / Dpto. Calidad
Calendario de llamadas	Responsable del departamento afectado
Cierre de la reclamación	Responsable del departamento afectado/ Dpto. Calidad
Archivo de la reclamación cerrada	Departamento de Calidad

7.- ANEXOS

ANEXO I: Reclamaciones de clientes

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 131	EDICIÓN: 0	Pág. 6 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.		TÍTULO: RECLAMACIONES DE CLIENTES	

**ANEXO I
RECLAMACIONES DE CLIENTES**

Fecha de la reclamación:		Procede:		Sí:
Recogida por:				No:
Empresa:		Teléfono:		
Contacto:		Fax:		
Seguida por:				
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN				
CAUSAS				
ACCIÓN 1	Fecha:	Fecha comunicación al cliente:		
ACCIÓN 2	Fecha:	Fecha comunicación al cliente:		
ACCIÓN 3	Fecha:	Fecha comunicación al cliente:		
ACCIÓN 4	Fecha:	Fecha comunicación al cliente:		
CALENDARIO DE SEGUIMIENTO:				
Fecha llamada		Observaciones		
CIERRE DE LA RECLAMACIÓN				
Fecha:		Cerrado por:		