

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD 07: TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CÓDIGO: PC07	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.....	4
2.- ALCANCE.....	4
3.- RESPONSABILIDADES.....	4
4.- DEFINICIONES.....	5
5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
6.- DESARROLLO.....	6
6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
6.2.- DESCRIPCIÓN.....	7
7.- REGISTROS Y ARCHIVO.....	11

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir las responsabilidades, funciones y método a seguir para la realización de las actividades relacionadas con el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes, relativas a la calidad del servicio/producto ofrecido por **REALIA BUSINESS**. Las quejas de carácter ambiental serán tratadas en el procedimiento PMA05 "Comunicación".

La finalidad de este procedimiento es facilitar a los clientes un canal de comunicación a través del cual pueden exponer sus quejas y reclamaciones, y asegurar que son atendidas, evaluadas y resueltas desde el inicio de la comercialización de la promoción hasta la entrega de las fincas.

2.- ALCANCE.

El procedimiento es de aplicación a todas las promociones que se desarrollen en **REALIA BUSINESS**.

3.- RESPONSABILIDADES.

Las responsabilidades de este procedimiento quedan definidas en el apartado 6.2.

4.- DEFINICIONES.

Queja: Comunicación oral efectuada por un cliente externo, referente a una desviación o incumplimiento de un requisito, y sobre la cual se deben llevar a cabo acciones específicas encaminadas a su resolución.

Reclamación: Notificación escrita, o documentada de cualquier otra manera, efectuada por el cliente externo, referente a una desviación o deficiencia respecto a lo estipulado contractualmente o percepción personal de la misma, y sobre la cual se deben llevar a cabo acciones específicas encaminadas a su resolución.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita.

Acción Inmediata o de Resolución: Acción inmediata que se realiza sobre un producto o servicio que, en opinión del cliente, no cumple los requisitos especificados. Dicha acción se realiza con el fin de satisfacer al cliente.

Acción Correctiva: Acción que se realiza para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción que se realiza para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de No Conformidades. PCMA04.
- Procedimiento de Comunicación: PMA05.

6.- DESARROLLO.

6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.

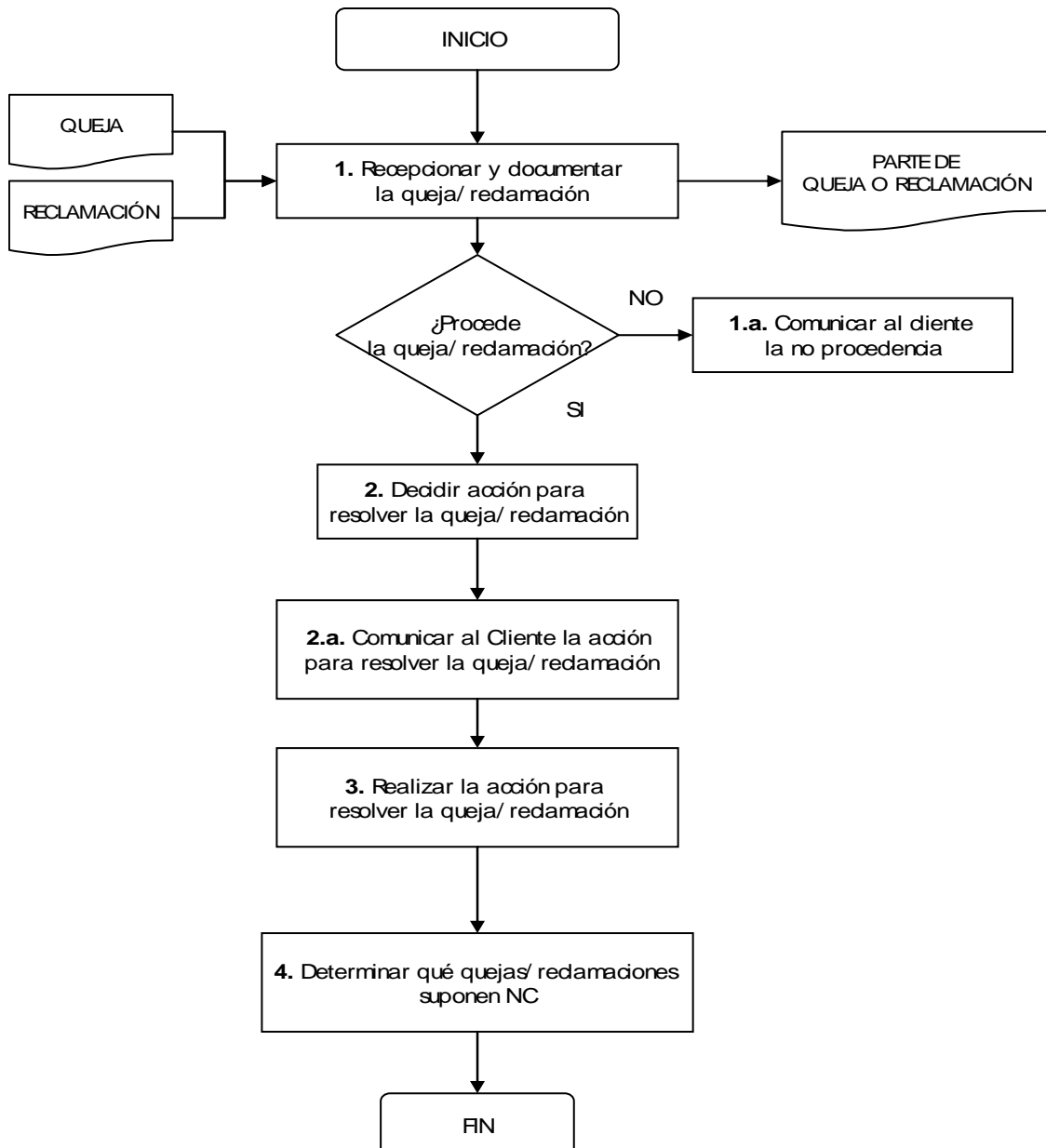


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

6.2.- DESCRIPCIÓN.

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
Queja o reclamación: Cliente	1 Recepcionar y documentar la queja o reclamación	Personal de Realia Business	Recabar las quejas y/o reclamaciones de los clientes, las cuales han sido depositadas en el buzón colocado en la caseta de ventas para tal fin, se han recibido por teléfono, correo u otras vías de comunicación.			
			Cumplimentar el Parte de quejas y reclamaciones de clientes, describiendo la queja o reclamación.	El número secuencial lo asignará posteriormente el responsable asignado. En el caso de ser una reclamación, adjuntar la misma al parte, así como los documentos anexos que haya presentado el cliente.	Queja o reclamación documentada en el Parte de quejas o reclamaciones	Parte de quejas y reclamaciones de clientes PC07-F01-YY/BB
			Enviar el parte de queja o reclamación al responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.		Parte de quejas o reclamaciones de clientes: Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	
• Parte de quejas o reclamación es de clientes Receptor de la queja o reclamación		Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	Recibir el Parte de queja o reclamación y asignarle la numeración secuencial que corresponda. Identificar los departamentos y puestos que están facultados para decidir si la queja o reclamación procede.			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	1 Recepcionar y documentar la queja o reclamación (continuación)	Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	Enviar el parte a las personas facultadas para decidir la procedencia de la queja o reclamación y, en caso necesario, enviarles los documentos necesarios presentados por el cliente.		Procedencia o no de la queja o reclamación	
		Responsable de evaluar la procedencia.	Evaluar si procede la reclamación.	Si la reclamación no procede se realiza la actividad 1a. Si la reclamación procede se realiza la actividad 2.		
• Queja o reclamación no procede	1ª Comunicar al cliente la no procedencia	Responsable de evaluar la procedencia.	Anotar la no procedencia en el parte y los motivos o criterios de la no procedencia. Enviar el parte al responsable de la gestión de quejas o reclamaciones.		Comunicación queja o reclamación no procede: Cliente	
		Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	Contactar con el cliente y comunicarle la no procedencia de la queja o reclamación presentada, explicándole los motivos o criterios de la no procedencia. Cerrar el parte. Archivar el parte.	En caso de tratarse de una reclamación la comunicación se realiza por escrito y se adjunta la misma al parte.		
• Queja o reclamación procede	2 Decidir acción para resolver la queja o reclamación	Responsable de evaluar la procedencia.	Anotar la procedencia en el parte. Determinar la acción de resolución de la queja o reclamación. Enviar el parte al responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	2 Decidir acción para resolver la queja o reclamación (continuación)	Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	Planificar la resolución de la queja o reclamación, coordinando las actividades que para ello sea necesario.	Cumplimentar el Parte de queja o reclamación indicando los responsables de la realizar la acción que resuelva la queja o reclamación y, en caso de ser posible, las fechas previstas de resolución.		
	2a Comunicar al cliente la acción para resolver la queja o reclamación	Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	Informar al cliente la acción de resolución decidida y, en caso de ser posible, los plazos de resolución de la misma.			
	3 Realizar la acción para resolver la acción para resolver la queja o reclamación	Responsable de realizar la acción de resolución.	Realizar la acción de resolución.		<ul style="list-style-type: none"> Acción de resolución realizada Responsable gestión	
Comunicar al responsable de la gestión de quejas y reclamaciones la ejecución de la misma.		En caso necesario adjuntar la documentación necesaria.				
Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.		Cerrar el Parte de quejas y reclamaciones.	Anotar la fecha de resolución de la queja o reclamación.	Acción de resolución realizada		
Informar al cliente la resolución de la queja o reclamación.		Archivar el parte de queja y reclamación.	Cliente			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
Listado de quejas y reclamaciones: Responsable de la gestión de quejas y reclamaciones.	4 Determinar qué quejas o reclamaciones suponen no conformidades	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Recibir los listados de quejas y reclamaciones de cada Delegación y de los SSCC.			
			Analizar los diferentes tipos de quejas y reclamaciones y la frecuencia de las mismas.	Si procede, los resultados de dicho análisis se tendrán en cuenta para realizar la evaluación del proveedor.		
			Determinar que tipo de quejas y reclamaciones se consideran como no conformidades.	La no conformidades detectadas se tratarán en el Procedimiento general de no conformidades.		Procedimiento de no conformidades PCMA04
			Archivar los listados de quejas y reclamaciones.			

7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros de este procedimiento se describe en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Parte de quejas y reclamaciones	PC07-F01-YY/BB	Nº secuencial a cumplimentar por el Resp. de gestión de quejas y reclamaciones	Responsable de la gestión e quejas y reclamaciones	3 años
Listado de quejas y reclamaciones	PC07-F02-YY/BB	Nº secuencial por cada Delegación asignado por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	3 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- **Documentos internos y externos:**

No aplica.