

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es un « manual de procedimientos » donde se expone la trazabilidad de las reclamaciones con objeto de plasmar el compromiso de nuestra empresa con el cliente. Con él se busca trazar la continuidad de las reclamaciones para poder detectar posibles fallos, reducir los tiempos de respuesta, etc. estableciendo responsabilidades y buscando la satisfacción de nuestros clientes por medio de la implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.

La información obtenida a través de este proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora del producto y de la calidad del servicio al cliente, proporcionando una mayor confianza.

Por último, se debe tener en cuenta que es necesaria la revisión y el análisis continuo de este proceso de tratamiento de las quejas, así como de la resolución de las mismas y de los procesos de mejora realizados.

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

A continuación se expone la trazabilidad del procedimiento de gestión de una incidencia.

En este punto, es importante destacar dos aspectos:

- Recogida de muestras.

La recogida de las muestras se puede efectuar de la siguiente forma: a través de nuestro agente comercial durante la visita a la instalación, a través de nuestro conductor con nuestra flota de camiones cuando haya un reparto por la zona o a través de una agencia externa. Todo dependerá del impacto de la incidencia y de la necesidad de reducir los tiempos de evaluación y resolución.

- Visita a la instalación:

En aquellas incidencias donde sea necesaria la visita a la instalación por parte de nuestro agente comercial, será requisito indispensable la presencia de nuestro cliente directo durante la visita, no siendo posible la realización de visitas a instalaciones sin la presencia de nuestro cliente.

