




COPIA CONTROLADA N°.:

Relación de Capítulos	Relación de Procedimientos	Relación de Instrucciones	Relación de Especificaciones
MQ-08			

Elaborado por: Dpto. Técnico	Revisado por: Director Técnico	Aprobado por: Director General
 ELABORACIÓN	 REVISIÓN	 APROBACIÓN  <b>Fecha: 23/01/2024</b>

ÍNDICE

**1.- OBJETO.**

**2.- ALCANCE.**

**3.- DESCRIPCIÓN.**

3.1.- RECLAMACIONES.

3.2.- QUEJAS.

3.3.- REVISIÓN DE LAS QUEJAS Y LAS RECLAMACIONES.

3.4.- DEVOLUCIONES DE MATERIAL.

**4.- RESPONSABILIDADES.**

**5.- INDICADORES.**

**6.- ANEXOS.**

## 1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento será el de describir como se determinan y gestionan las quejas y reclamaciones de nuestros clientes, así como las devoluciones de material de estos.

## 2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a las relaciones comerciales con nuestros clientes tales como quejas, reclamaciones y devoluciones de material.

## 3.- DESCRIPCIÓN.

### 3.1.- RECLAMACIONES.

Según se establece en el Anexo II (Definiciones de gestiones en CRM), una reclamación es una acción de un cliente como consecuencia de una no conformidad concreta (incumplimiento de una característica definida en el contrato) de un producto o servicio. Ejemplos: "He solicitado 40 uds de la Ref. XX y me han llegado 25", "Las cajas Ref. XX del pedido XXXX han llegado sin uno de los tornillos de cierre", "En la etiqueta de la caja referencia XX, pone otra referencia que no es la solicitada", etc.

Las reclamaciones de clientes se pueden producir por diferentes motivos. En Solera, estos motivos se agrupan en diferentes opciones, tales como: Agencia errónea, bultos cruzados, duplicación de pedidos, material defectuoso, etc. Todo el listado de los motivos de reclamación se encuentra en el registro informático de las reclamaciones, en la aplicación CRM.

Las reclamaciones pueden llegar a Solera a través de llamadas telefónicas o e-mails de nuestros clientes, de nuestros propios delegados comerciales, de las visitas de nuestros clientes a fábrica o de las visitas de nuestros diferentes responsables (comercial, marketing, técnico) a nuestros clientes.

Asimismo, en Solera se ha establecido un canal de comunicación de reclamaciones a través de nuestra página web. En este canal se ofrece, a cualquier persona, la posibilidad de comunicar una reclamación de alguno de nuestros productos o servicios directamente a Solera. También se indican las recomendaciones habituales para que la comunicación sea lo más eficaz posible, facilitando que nos envíen fotografías u otros archivos con las evidencias necesarias para acompañar a la reclamación y que, a nosotros, nos servirán para hacer más efectiva la gestión y resolución de la reclamación.

Respecto del registro de las reclamaciones, en la actualidad, existen dos métodos de registro en la aplicación CRM en función de la complejidad de su resolución:

. – Las reclamaciones cuya resolución es una gestión rápida y concreta, como, por ejemplo, enviar sin cargo un material que no se ha enviado correctamente, o que se ha enviado en diferente cantidad de la solicitada, o, por ejemplo, realizar un abono de un material que no se ha enviado, o que se ha enviado defectuoso, etc. Estas reclamaciones se registran a través de los TICKETS.

. – Por otro lado, existen otras reclamaciones cuya resolución implica un análisis más extenso, o la intervención de otros departamentos, o que la responsabilidad de la resolución recaiga en otros responsables que no sea el Dpto. Comercial, etc., como, por ejemplo, la revisión de algunos materiales en el almacén después de que un cliente reclama que un producto es no conforme, o un análisis de precios o descuentos aplicados a un cliente de manera errónea, etc. Estas reclamaciones se registran a través de los CASOS.

Las reclamaciones se pueden comunicar a fábrica a través de llamadas telefónicas de nuestros clientes, de nuestros delegados comerciales, de las visitas de nuestros clientes a fábrica donde nos exponen sus quejas y reclamaciones, o de las visitas del Jefe de Ventas, el Director Comercial, el Director Técnico o cualquier otro responsable de Solera a nuestros clientes.

Las reclamaciones de los clientes se registrarán en el CRM a través de Casos o Tickets por parte de los departamentos Comercial, Exportación, Producción, Logística o Técnico, según sea. Para que la gestión de las reclamaciones sea lo más eficaz posible, en esta aplicación se ha de incluir la mayor cantidad de datos posibles para identificar claramente, el cliente, el motivo y la resolución.

### 3.2.- QUEJAS.

Según se establece en el Anexo II (Definiciones de gestiones en CRM), una queja es una manifestación de un cliente que se produce cuando, aún cumpliendo con los requisitos, el producto o servicio no cumple con las expectativas de calidad, precio o plazo esperados por él. Ejemplos: “esta clavija es difícil de embornar”, “es más caro que el de la competencia”, “no me atendieron bien cuando hice la consulta”, “las cajas vienen golpeadas”.

Las quejas de clientes se pueden producir por diferentes motivos. En Solera, estos motivos se agrupan en diferentes opciones, tales como: quejas por plazo, por precio, por producto o quejas por el representante. Estos motivos de queja se encuentran en el registro informático de las quejas, en la aplicación CRM.

Las quejas se registran en la aplicación CRM, a través de los CASOS. Esto es debido a que la resolución, si es que es factible, implica un análisis más extenso, o la intervención de otros departamentos, o que la responsabilidad de la resolución recaiga en otros responsables que no sea el Dpto. Comercial, etc., como, por ejemplo, la revisión de algunos materiales en el almacén después de que un cliente se queje de algún producto, o, después de una queja por precios, un análisis de precios o descuentos aplicados, etc.

Las quejas, al igual que las reclamaciones, se pueden comunicar a fábrica a través de llamadas telefónicas o e-mails de nuestros clientes, de nuestros propios delegados comerciales, de las visitas de nuestros clientes a fábrica o de las visitas de nuestros diferentes responsables (comercial, marketing, técnico) a nuestros clientes.

Asimismo, en Solera, y en conjunto con las reclamaciones, se ha establecido un canal de comunicación de quejas a través de nuestra página web. En este canal se ofrece, a cualquier persona, la posibilidad de comunicar una queja de alguno de nuestros productos o servicios directamente a Solera. También se indican las recomendaciones habituales para que la comunicación sea lo más eficaz posible, facilitando que nos envíen fotografías u otros archivos con las evidencias necesarias para acompañar a la queja y que, a nosotros, nos servirán para hacer más efectiva la gestión y resolución de la queja.

Generalmente, los departamentos Comercial, Exportación, Producción, Logística o Técnico serán los responsables de estos registros en el CRM. Y para que su gestión sea lo más eficaz posible, en esta aplicación se ha de incluir la mayor cantidad de datos posibles para identificar claramente, el cliente, el motivo y la resolución.

### 3.3.- REVISIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La revisión de las quejas y reclamaciones, tanto nacionales como internacionales, se realiza en cada una de las reuniones del Comité de la Calidad.

El Dpto. Técnico elabora una tabla mensual que se extrae del CRM con todos los datos de quejas y reclamaciones que se han producido. Respecto de las reclamaciones, se genera una ratio comparando estas reclamaciones con las expediciones realizadas en el mismo período de tiempo y el resultado se compara con el mismo dato del mes anterior. Respecto de las quejas, también se hace una recopilación de sus datos mensualmente y estos datos son revisados en la misma reunión del Comité de la Calidad. En base a estas revisiones se consulta a los diferentes responsables si existe algún dato relevante sobre el que tomar alguna decisión, y esto se registra en el acta de la misma reunión.

### 3.4.- DEVOLUCIONES DE MATERIAL

Existen diferentes motivos por los cuales los clientes hacen devoluciones de material, siendo los más habituales el motivo de una reclamación o incluso de una queja: Materiales devueltos por roturas de la agencia, por productos sin rotación, por errores de los representantes, por errores de oficinas, por errores de almacén, por productos no conformes, por anulación del pedido del cliente, por extravío de la agencia, por errores del cliente, etc.

Generalmente, cuando un cliente tiene la necesidad de devolver algún producto a Solera, lo comunica al Dpto. Comercial, el cual, pone en aviso al Dpto. de Logística para que sepan los productos que les van a devolver. Si el cliente no ha comunicado su intención de devolver el material, pero aun así llega la devolución a Solera,

en la recepción, es el Dpto. de Logística quien avisa al Dpto. Comercial para que este proceda a averiguar todos los datos de la devolución (motivos, productos, cantidades, estado, etc.).

A la llegada de estos materiales a fábrica se colocarán en la zona destinada a tal fin, y que está debidamente identificada. Se separarán si el motivo de esta devolución es por producto No Conforme, es decir:

. – Si la devolución de material es por el motivo producto No Conforme, a la llegada del material al almacén, el responsable del almacén se lo comunica al Dpto. Técnico para que este proceda a su revisión y a dar la conformidad como que es un producto no conforme. Previamente el personal del almacén habrá identificado que el producto devuelto es no conforme bien mediante etiquetas o bien con la colocación de estos productos en un lugar adecuado.

. – Si la devolución de material es por cualquier otro motivo de devolución, se separarán los materiales por la factoría en la que se fabrican, y después de identificarlo, en cada factoría, se revisará el material para reutilizar el que se pueda y el que no directamente se destruirá.

En las devoluciones del segundo caso, si después de revisar el material, éste se encuentra en perfecto estado, debido a que la devolución haya sido por el motivo "Sin rotación", y, además, el material devuelto está vigente en el catálogo o tarifa actual de Solera, este material se enviará directamente al Almacén de Producto Acabado.

A nivel de gestión, el personal del Dpto. Comercial registrará las devoluciones en el sistema informático de Solera indicando la referencia del material que se devuelve, su denominación, la fecha de devolución, la cantidad, el cliente y los motivos u observaciones de la citada devolución. Una vez hecho esto, el Dpto. Comercial procede a realizar todos los abonos, si es el caso, o simplemente a su archivo en la carpeta del cliente correspondiente.

El Dpto. Comercial le comunicará al Dpto. Técnico las devoluciones habidas y éste incluirá estos datos en el informe que se presenta en cada una de las reuniones del Comité de la Calidad, de manera que se revisen y se puedan tomar, si se considera necesario, acciones para subsanar los motivos de las devoluciones. Si se tomara alguna acción, esta quedaría registrada en el acta de la reunión del Comité de la Calidad.

#### 4.- RESPONSABILIDADES.

- **Dpto. Técnico.**

- Registro de CASOS (quejas y reclamaciones) de los clientes en el CRM y gestión de quejas y reclamaciones de clientes.
- Recopilar toda la información de los procesos relacionados con los clientes para incluirla en el informe del Sistema de Gestión de la Calidad previo a las reuniones del Comité.
- Revisión mensual del registro de CASOS y TICKETS en la aplicación CRM.

- **Comité de la Calidad.**

- Revisión de los datos de las quejas, de las reclamaciones y de las devoluciones de material efectuadas por los clientes.

- **Dpto. Comercial.**

- Registro de las reclamaciones de clientes a través de TICKETS o de CASOS, según sea.
- Registro y gestión, en colaboración con los responsables o departamentos necesarios, de las reclamaciones de clientes.
- Averiguar el motivo de alguna devolución de material por parte de un cliente, si fuera necesario.
- Registro documental de las devoluciones de material efectuadas por los clientes.

- **Dpto. de exportación.**

- Registro de las reclamaciones de clientes a través de TICKETS o de CASOS, según sea.
- Registro documental de las devoluciones de material efectuadas por los clientes.

- **Director técnico.**

- Gestión de quejas y reclamaciones de clientes.

- **Personal del almacén.**

- Responsables de la recepción de los materiales devueltos y de colocarlos en su lugar adecuado, así como de comunicarlo a los responsables o departamentos pertinentes para su gestión.

## **5.- INDICADORES.**

### **.- Reclamaciones de clientes por errores de almacén.**

Este indicador se define como el número de líneas de pedido sin incidencias relacionadas con las reclamaciones de clientes por errores de almacén, dividido por el número total de líneas de pedido servidas y multiplicado por 100.

### **.- Índice general de reclamaciones.**

Media de los últimos 12 meses del porcentaje del total de reclamaciones de clientes nacionales y de exportación en relación con el total de expediciones nacionales e internacionales.

### **.- Índice de reclamaciones de exportación.**

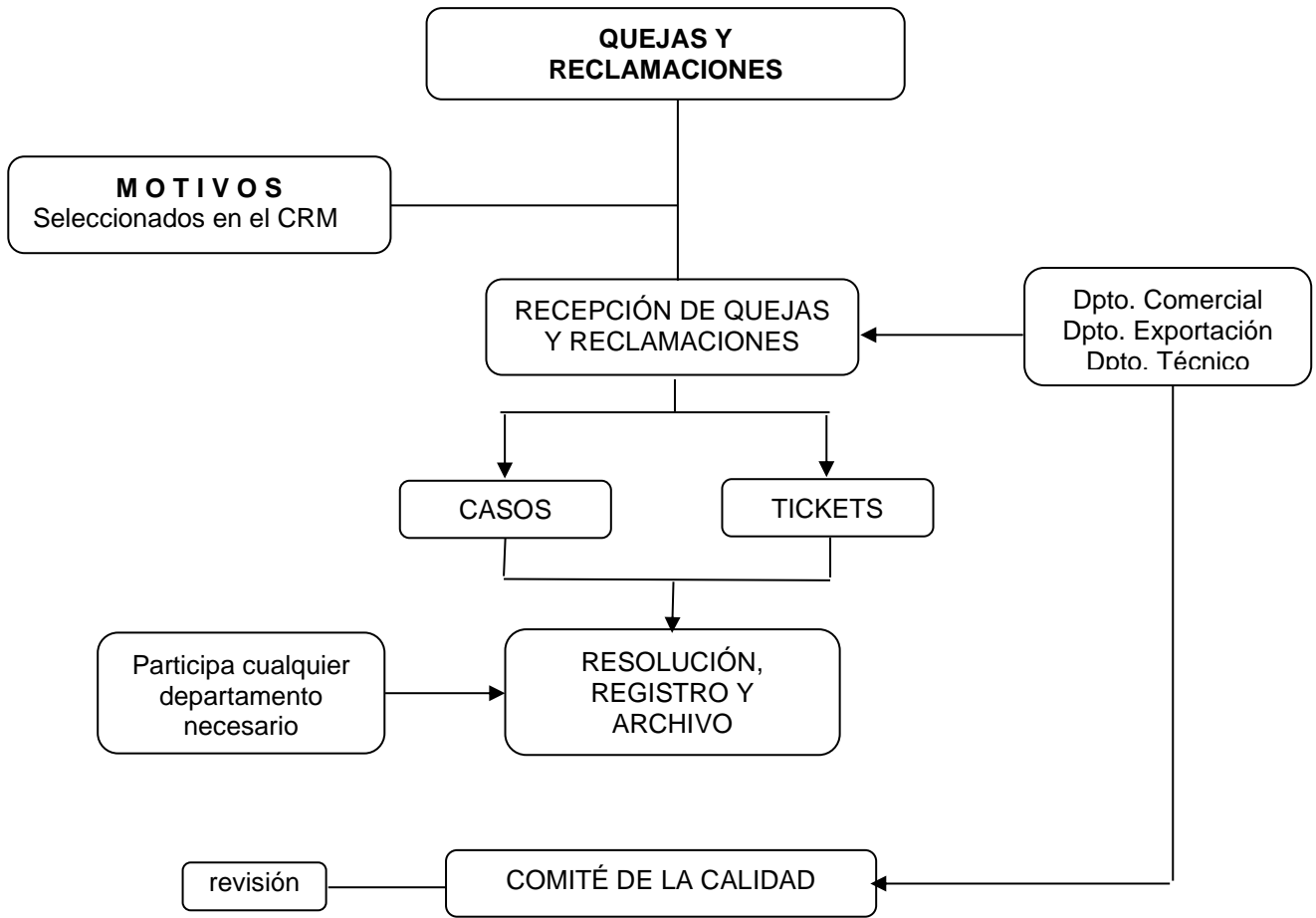
Coste de los productos reclamados sobre las ventas del Dpto. de Exportación en un período determinado.

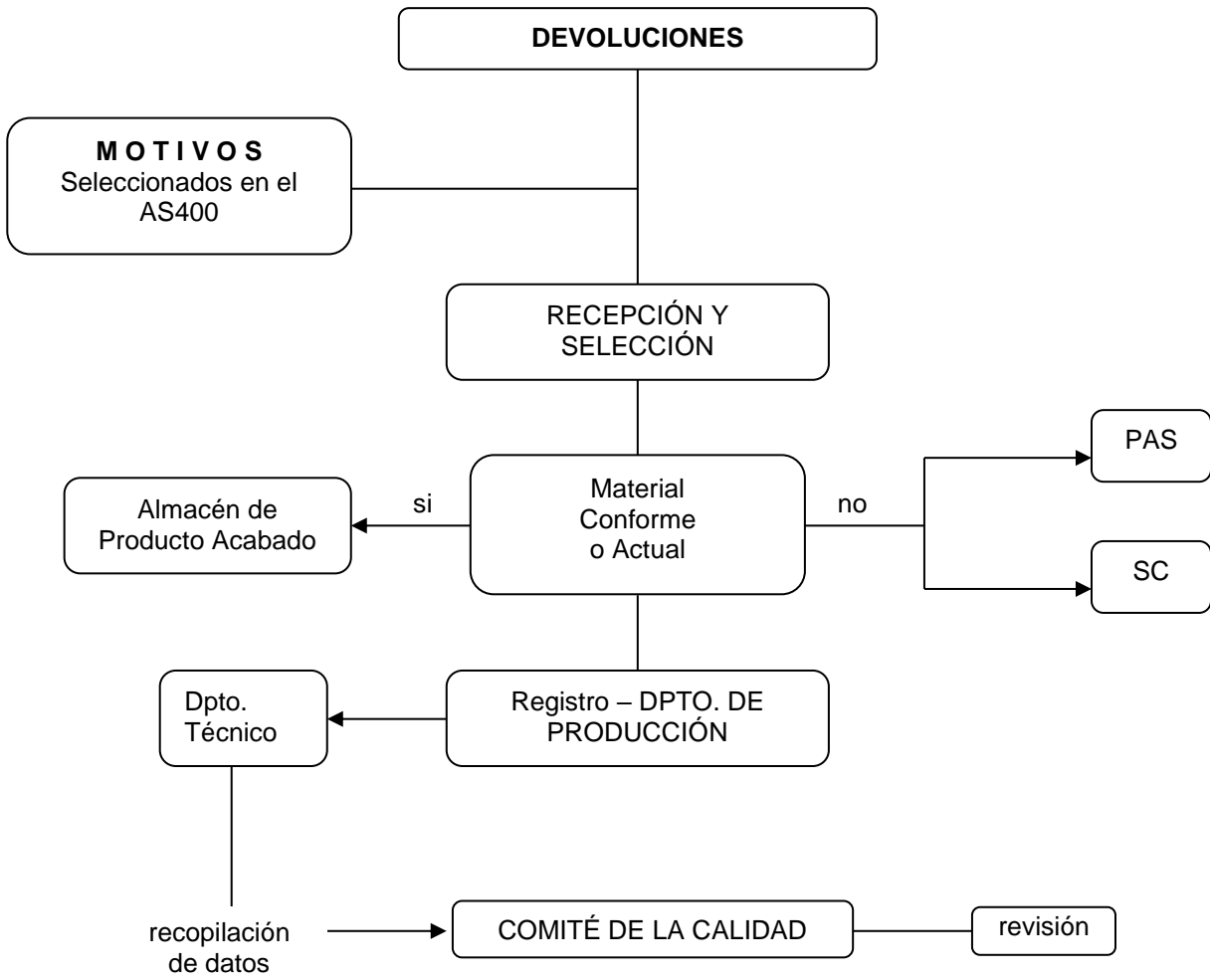
Los datos de estos indicadores, incluido su límite, se encuentran establecidos en la Tabla de Indicadores de Seguimiento y Medición de Procesos, descrita en el procedimiento P-910.

## **6.- ANEXOS.**

Anexo I: Diagramas de flujo de quejas, reclamaciones y de devoluciones de material.

Anexo II: Definición de CASOS en Solera.







## Definición de gestiones en CRM.

**Consulta:** una consulta de un cliente es cuando éste quiere conocer un aspecto o característica concreta de un producto o servicio. Ejemplos: ¿tiene bases múltiples de 10 tomas ?, ¿sus cajas son libres de halógenos ?. Se registra en un CASO.

**Reclamación:** acción de un cliente como consecuencia de una no conformidad (incumplimiento de una característica definida en el contrato) de un producto o servicio. También pueden llegar reclamaciones por parte de la Administración. Ejemplos: el producto les ha llegado roto, el pedido ha llegado tarde respecto de los solicitado. Se puede registrar en un CASO o en un TICKET, según sea su resolución.

**Requisito de cliente:** característica de un producto o servicio indispensable para que el cliente compre dicho producto. Los requisitos de clientes pueden ser técnicos, logísticos, comerciales. Para nuestro producto podemos distinguir tres tipos de requisitos: técnicos, legales / normativos de diseño por parte de Solera y requisitos de clientes. Solo registraremos los de cliente ya que los legales son obligatorios y los de diseño se cumplen implícitamente. Ejemplo de requisito de cliente: que el palet le llegue a una altura determinada, unidades de envase diferentes a las normalizadas, etiqueta con sus datos, precio diferente, etc. Se registra en un CASO.

**Queja:** manifestación de un cliente que se produce cuando, aún cumpliendo con los requisitos, el producto o servicio no cumple con las expectativas de calidad, precio o plazo esperados por él. Ejemplos: “esta clavija es difícil de embornar”, “es más caro que el de la competencia”, “no me atendieron bien cuando hice la consulta”, “las cajas vienen golpeadas”. Se registra en un CASO.

**Sugerencia:** manifestación de un cliente respecto a la incorporación de un nuevo producto o servicio, o a la mejora de una característica del producto o servicio. Ejemplos: “deberíais hacer un interruptor más estrecho en la serie Mural”, “este producto se vendería más en blanco”. Se registra en un CASO.

**Felicitación:** manifestación del cliente cuando el producto o servicio ofrecido por Solera supera sus expectativas. Ejemplos: “el embornamiento de las clavijas nuevas es muy fiable y rápido de realizar”, “me gusta mucho el diseño de la serie Europa”, “ha sido un acierto sustituir la Kalma”. Se registra en un CASO.