

Este documento es una versión resumida del procedimiento de Quejas y Reclamaciones (P-821), que Solera pone a disposición de cualquier persona, empresa, entidad, organismo, etc., a través de nuestra página Web.

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir como se gestionan las quejas y reclamaciones de productos de nuestros clientes, así como la gestión de las devoluciones de material de estos.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos relacionados con la gestión de las reclamaciones y quejas de productos o servicios de nuestros clientes.

Este procedimiento no se aplica a las reclamaciones sobre aspectos de índole medioambiental, de sostenibilidad económica y / o contra los derechos fundamentales de las personas, ya que para este tipo de reclamaciones existe el procedimiento del Canal Ético, el cual tiene su acceso directo desde nuestra página Web (<https://www.psolera.com/es/canal-etico>).

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- RECLAMACIONES.

En Solera, una reclamación es una acción de un cliente como consecuencia de una no conformidad concreta (es decir, un 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: Agencia errónea, bultos cruzados, duplicación de pedidos, material defectuoso, etc. El listado completo de los motivos de reclamación se encuentra en el registro informático de las reclamaciones, en la aplicación informática CRM.

3.2.- QUEJAS.

En Solera, 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", etc.

Las quejas de clientes se pueden producir por diferentes motivos. En Solera, estos motivos se agrupan en: 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 informática CRM.

3.3.- COMUNICACIONES.

Tanto las Quejas como 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. Estas comunicaciones se canalizan a los departamentos Comercial, Exportación o Técnico (SAT), que son los responsables de la gestión de las quejas y de las reclamaciones.

Además, en Solera se ha establecido un canal de comunicación de quejas y reclamaciones a través de nuestra página web (<https://www.psolera.com/es/contacto/quejas-reclamaciones>). En este canal se ofrece, a cualquier persona, la posibilidad de comunicar una reclamación o 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 reclamación o queja y que, a nosotros, nos servirán para hacer más efectiva la gestión y resolución de la reclamación.

Una vez se ha generado la reclamación, en Solera emitimos un acuse de recibo, de esta manera le comunicamos al cliente que hemos recibido su reclamación, que comenzamos a trabajar en una solución adecuada lo más rápidamente posible y que establecemos un plazo de tiempo de respuesta. Posteriormente, se verá, si es necesario, ampliar este plazo para la solución de la incidencia, lo cual, también se comunicará al cliente.

En todas las comunicaciones con nuestros clientes o cualquier otro Grupo de Interés y, con más motivo, aquellas que hagan una reclamación o queja, en Solera siempre se procura:

- .- mostrar una actitud de escucha activa para atender las preocupaciones de nuestros clientes.
- .- asegurarnos de que las quejas y reclamaciones se tratan de una manera justa y equitativa (sin discriminación).
- .- esforzarnos en tener una resolución rápida y eficiente y si se considera oportuno, dar una explicación de las medidas que se están tomando para evitar futuros problemas.
- .- asegurarnos de que las soluciones que damos son éticas y no comprometen los valores de la empresa.

3.4.- REGISTRO.

Existen dos métodos de registro en la aplicación informática CRM en función de la complejidad de la resolución de las quejas y de las reclamaciones:

. – Las reclamaciones se registran a través de los TICKETS cuando su 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.

. – Las quejas y las reclamaciones se registran a través de los CASOS cuando su 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.

La aplicación informática CRM es de manejo sencillo e intuitivo y, tanto en registro de los tickets como en el de los casos, solo se tienen que ir rellenando los campos adecuados, prestando especial atención a los datos de los clientes, el motivo de la reclamación y la resolución más adecuada. Esta aplicación permite, además, insertar los mensajes de e-mail que se puedan intercambiar entre Solera y los clientes, de manera que todas las gestiones relacionadas quedarán reflejadas en cada registro.

3.5.- REVISIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El personal de Solera, que gestiona alguna queja o reclamación, revisa semanalmente aquellas que tiene activas, de manera que el registro de su resolución sean lo más rápido y eficiente posible.

Existe una revisión mensual de las quejas y reclamaciones por parte del Dpto. Técnico para llevar los datos de tal revisión a las reuniones del CSI (Comité de Sistema Integrado). 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.

En Solera existe un compromiso muy fuerte con la mejora continua por lo que estas revisiones de las reclamaciones y quejas se pueden utilizar como oportunidades para mejorar nuestros productos, servicios y procesos internos.

