



PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS DEL CLIENTE

MAPE ASESORES, S.A.

Ed.1_2019

1. INTRODUCCIÓN

En un mercado globalizado, y un sector como el de la distribución farmacéutica, la implantación de la norma internacional UNE-ISO 10002 “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones” nos otorga un importante valor diferenciador, y contribuye, entre otros, a mejorar nuestra competitividad y posicionamiento ante el cliente.

En nuestro compromiso de transparencia ponemos a disposición de nuestros clientes, nuestros trabajadores y demás partes interesadas, el siguiente protocolo de atención y resolución de las quejas de los clientes (reflejo de nuestros procedimientos de trabajo internos).

La operativa de trabajo y de tratamiento de las quejas de los clientes que hemos implantado en **MAPE ASESORES, S.A.** ha sido diseñada para beneficiar, tanto a nuestra propia organización, como a nuestros clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes, pues somos conscientes de que con ella lograremos crear una relación de confianza y satisfacción para todas las partes implicadas.

La información que obtenemos a través del proceso de tratamiento de las quejas nos ayuda a mejorar nuestros procesos y, el tratamiento adecuado y eficaz de las mismas:

- Contribuye a afianzar más si cabe, nuestra reputación como empresa responsable y comprometida con el cliente.
- Proporciona confianza a nuestros clientes sobre el producto ofrecido, garantizándole la atención a sus necesidades y expectativas.
- Incrementa la satisfacción de los clientes, al disponer en todo momento de información fiable y ágil sobre el tratamiento de sus quejas, y de las medidas propuestas para resolverlas de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- Nos permite identificar tendencias en la tipología de las quejas (asociadas a diversos tipos de incidencias internas y/o externas), y eliminar las causas que las generan y mejorar nuestras operaciones.
- Supone una herramienta de motivación del personal de cara a mejorar sus habilidades en el trabajo y en la relación con los clientes.

Desde la Dirección de **MAPE ASESORES, S.A.** nos hacemos responsables de comprometer los recursos necesarios y suficientes para el tratamiento de las quejas de los clientes, y garantizar que éstas se gestionan de manera eficaz y eficiente, atendiendo en todo momento a los principios de: compromiso, capacidad, transparencia, accesibilidad, capacidad de respuesta, objetividad, costos, integridad de la información, confidencialidad, enfoque al cliente, rendición de cuentas, mejora, competencia y rapidez.

Para garantizar la aplicación eficaz del procedimiento definido, la Dirección ha designado un representante de la Dirección para el tratamiento de las quejas, siendo éste el **Responsable del Sistema de Gestión**; quien garantiza que el proceso se mantiene implantado de manera eficaz y eficiente, mediante una labor de seguimiento y evaluación continuos.

Los procedimientos y protocolos de trabajo recogidos en el Sistema de Gestión, en los que se establece y describe la metodología de identificación, análisis, y tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes son:

- **PNT-07 Gestión de Incidencias y Devoluciones**
- **PNT-22 Comunicación Interna y Externa**
- **PNT-28 Satisfacción del Cliente**
- **PNT-29 No Conformidades y Acciones Correctivas y de Mejora**

2. MECANISMOS PARA LA EXPRESIÓN Y FORMALIZACIÓN DE UNA QUEJA

Nuestros clientes pueden hacer llegar sus quejas a **MAPE ASESORES, S.A.** a través de los siguientes medios:

- Correo postal.
- Correo electrónico.
- Vía telefónica.
- Presencial en instalaciones de **MAPE ASESORES, S.A.**.

En todos los casos la queja será recibida por el departamento de Calidad y/o el Departamento Técnico.

Así mismo, **MAPE ASESORES, S.A.** pone a disposición del cliente, el modelo de “FORMULARIO PARA LA INTERPOSICIÓN/REALIZACIÓN DE UNA QUEJA” anexo al presente protocolo, para su uso si lo estima oportuno y útil. Una vez cumplimentado, agradecemos nos la haga llegar a MAPE ASESORES, S.A. por correo electrónico u ordinario.

Se informa a los clientes, a través de una leyenda en las facturas que recibe de MAPE ASESORES, S.A, de que pueden consultar este protocolo en nuestra página web (www.mapefarm.com).

3. RESPONSABILIDADES

Ante la identificación / recepción de una queja, en **MAPE ASESORES, S.A.** se han definido las responsabilidades de actuación, siendo:

RESPONSABLE	FUNCIÓN
<i>Dirección</i>	Disponer los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento del sistema de tratamiento de las quejas Tratar la información sobre el tratamiento de las quejas en las reuniones periódicas y en la reunión de Revisión del Sistema de Gestión
<i>Responsable del Sistema de Gestión (Representante de la Dirección para el tratamiento de las quejas)</i>	Implantación y mantenimiento del protocolo de actuación. Formación, información del personal responsable del tratamiento de las quejas. Informar a la Dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, comunicándole, en caso necesario, la necesidad de recursos (recursos humanos, tecnológicos, de formación, ...).
<i>Personal en contacto con el cliente</i>	Atender al cliente de manera cortés y tomar nota/registrar cada reclamación/queja recibida de manera inmediata, aportando la mayor cantidad posible de información asociada a la misma. Recabar del cliente toda la información posible sobre la queja interpuesta. Transmitir la queja al departamento de Calidad (Resp. del Sistema de Gestión), al Departamento técnico y demás departamentos afectados para el planteamiento de las medidas de actuación inmediatas. Comunicar al cliente las medidas propuestas para la resolución de su queja. Implantar las acciones que hayan sido definidas para la resolución de la queja. Verificar el cierre eficaz de la misma y la satisfacción con las medidas adoptadas por parte del cliente. En caso de que las medidas no hayan sido consideradas adecuadas por parte del cliente, analizar los motivos y plantear nuevas acciones.
<i>Resto de personal</i>	Colaborar en la adopción de medidas para la resolución eficaz y rápida de las quejas de los clientes.

4. OPERATIVA DE RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS

1. RECEPCIÓN/REGISTRO DE LA QUEJA

Si la queja se recibe por vía telefónica, la persona que la recibe:

- Notificará al cliente que su queja será registrada y atendida de manera inmediata.
- Recabará del cliente toda la información posible sobre la queja interpuesta (descripción de motivos, producto o proceso afectado, solución buscada por el cliente, fecha límite definida por el cliente).
- Registrará la queja en el Registro de incidencias asignándose código inequívoco.
- Transmitirá la queja a todos los departamentos implicados, ya que todos tienen acceso al Registro de incidencias.

Si la queja se recibe por vía escrita (correo electrónico, ordinario,...), la persona que la recibe:

- Contactará con el cliente vía mail o vía telefónica para notificarle que su queja ha sido recibida y será atendida de manera inmediata.
- Si en la queja recibida no se ofrece toda la información necesaria para dar una respuesta satisfactoria, se contactará con el cliente para recabar dicha información.

2. EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

Para **MAPE ASESORES, S.A.** todas las quejas de todos los clientes son tratadas con la máxima rapidez, atención y agilidad.

No obstante, al objeto de adoptar las medidas idóneas y de actuar de manera eficaz, se determinará la urgencia de actuación. Se realizará en base a criterios de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto en el cliente y otras partes interesadas, posibilidad de adoptar acciones inmediatas.

3. INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS

Se investigarán y registrarán las causas que han generado la queja con el objeto de buscar la solución adecuada para eliminar las causas raíces de la misma.

Se plantearán y registrarán las medidas adecuadas para la resolución de la queja.

4. RESPUESTA / COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

En un plazo no superior a 24 horas se comunicarán al cliente las medidas que **MAPE ASESORES, S.A.** ha previsto adoptar para la resolución de su queja, y para evitar que los motivos de la misma vuelvan a ocurrir.

Si la queja pudiese resolverse de manera inmediata, se hará. En caso contrario, se trabajará para alcanzar una solución eficaz tan pronto como seaposible.

En caso de que el cliente no considere adecuadas las medidas propuestas por **MAPE ASESORES, S.A.**, se analizarán y propondrán nuevas acciones hasta que el cliente muestre su acuerdo/satisfacción con las mismas.

5. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA QUEJA

Las medidas propuestas para la resolución de la queja, y comunicadas al cliente (y aceptadas por éste), serán llevadas a cabo en el menor plazo de tiempo posible.

Se realizará un seguimiento del proceso de implantación y se verificará su eficacia y cierre.

6. ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS

Para garantizar la eficacia del proceso de tratamiento de las quejas, y la mejora continua en el sistema de gestión de quejas de los clientes, **MAPE ASESORES, S.A.** tiene implantado un sistema de reuniones mensuales para el tratamiento específico de las quejas del cliente.

En dichas reuniones se analizan todos los aspectos que pueden aportar información útil para evitar la repetición futura de quejas por parte de los clientes: Motivos que originan las quejas, repetitividad de los mismos, clientes afectados, grado de satisfacción con las medidas adoptadas, nº de quejas recibidas en el periodo analizado, etc.

Anexo:

FORMULARIO PARA LA INTERPOSICIÓN/REALIZACIÓN DE UNA QUEJA

El presente modelo de formulario es una herramienta de apoyo al reclamante y a **MAPE ASESORES, S.A.** para recabar y proporcionar información necesaria para tratar la queja de manera eficaz y eficiente.

1 Datos del reclamante

Nombre/organización: _____

Dirección: _____

Código Postal, Ciudad: _____

País: _____

N° Teléfono _____ Correo electrónico _____

Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (si es aplicable)

Detalles de la persona a contactar (si es diferente del reclamante)

2 Descripción del producto y/o servicio afectados

Número de referencia del producto o pedido (si lo conoce) _____

Descripción producto/servicio: _____

3 Problema encontrado:

Fecha de ocurrencia _____

Descripción: _____

4 ¿Requiere solución?

Sí No

5 Fecha, firma

Fecha _____ Firma _____

6 Adjuntos

Lista de documentos que se adjuntan: _____