



## **PROCEDIMIENTO GESTION POST-VENTA**

### INDICE

1.- OBJETO

2.- DEFINICIONES

3.- RESPONSABILIDADES

4.- MODO OPERATIVO

4.1 Recepción de reclamaciones clientes

4.2 Tratamiento y seguimiento de reclamaciones de clientes

4.3 Análisis de las reclamaciones

4.4 Tratamiento de comunicaciones externas

5.- REGISTRO Y ARCHIVO

6.- ANEXOS

### **1.- OBJETO**

Establecer la sistemática de tratamiento de las reclamaciones de clientes y de comunicaciones externas de partes interesadas para la resolución de incidencias detectadas con posterioridad a la ejecución de las obras.

### **2.- DEFINICIONES**

**Reclamación de Cliente.**- Manifestación del cliente con relación a anomalías observadas durante en periodo de garantía de una obra, o debidas a vicios o defectos constructivos detectados con posterioridad a este periodo.

**Parte interesada.**- Individuo, grupo organizado u organismo de la Administracion, potencialmente afectado por las incidencias detectadas.

**Comunicación externa.**- Nota, declaración o solicitud de información en materia de incidencias detectadas, emitida por partes interesadas una vez que han sido entregadas las obras y que reúne una o varias de las siguientes condiciones:

- a.- Comunicaciones escritas, presentadas a la empresa.
- b.- Mensajes recibidos a través de correo electrónico externo
- c.- Comunicaciones oficiales.
- d.- Comunicados externos que se estime tengan relevancia.

### **3.- RESPONSABILIDADES.**

#### **Director Técnico.**

Determinar las acciones necesarias para resolver las reclamaciones de clientes y gestionar su puesta en práctica.

Mantener listado de reclamaciones de clientes permanentemente actualizado.

Efectuar el seguimiento de las reclamaciones tratadas por los Jefes de Obra.

Mantener actualizada la base de datos de Reclamaciones de Clientes

Analizar periódicamente las reclamaciones para:

Proponer acciones correctoras a las obras en curso

Aportar datos para revisar el sistema.

Analizar las comunicaciones externas y determinar su respuesta en colaboración con

Asesoría Jurídica.

Registrar y analizar las respuestas a comunicaciones externas.

### **4.- MODO OPERATIVO.**

Todo el procedimiento a seguir se encuentra recogido en los expedientes de calidad de la empresa Conxtruyendo.

#### **4.1 Recepción de reclamaciones de clientes.**

Cuando se recibe una reclamación por escrito, el Director Técnico envía copia del Documento al Director General. Si se ha recibido verbalmente, mediante transmisión Telefónica o electrónica, incluyendo

Datos identificativos del reclamante

Obra relacionada con la reclamación.

Extracto del contenido.

Fecha en que se recibe la reclamación

#### **4.2.- Tratamiento y seguimiento de reclamaciones de clientes.**

Para cada una de las reclamaciones recibidas, el Director Técnico analiza su contenido para determinar la causa que la ha originado, al objeto de establecer las acciones necesarias para su resolución. Una vez determinadas, gestiona su adecuada puesta en practica.

Enviando a Dirección la siguiente información:

Acciones de resolución.- Incluyendo descripción, responsable de puesta en practica y la fecha en que se implantan.

Cierre de la reclamación.- Indicando el resultado de las acciones ejecutadas, su coste y la forma en que se ha informado al Cliente de la resolución de la reclamación.

En la oficina se mantiene un listado permanentemente actualizado de las reclamaciones recibidas y del seguimiento que se efectua de cada una de ellas.

#### **4.3.- Análisis de las reclamaciones.**

Con suficiente frecuencia el Director Técnico realiza el análisis de las reclamaciones de Cliente de la empresa en base a criterios de agrupación previamente definidos. El

Resultado del análisis se presenta a Dirección para, cuando proceda, poner en practica Acciones correctoras o preventivas, conforme a procedimiento.

#### **5.- REGISTRO Y ARCHIVO.**

El original firmado del presente procedimiento esta archivado en el departamento de Calidad y se mantiene actualizado para su consulta en la red informática interna de la empresa Conxtruyendo.