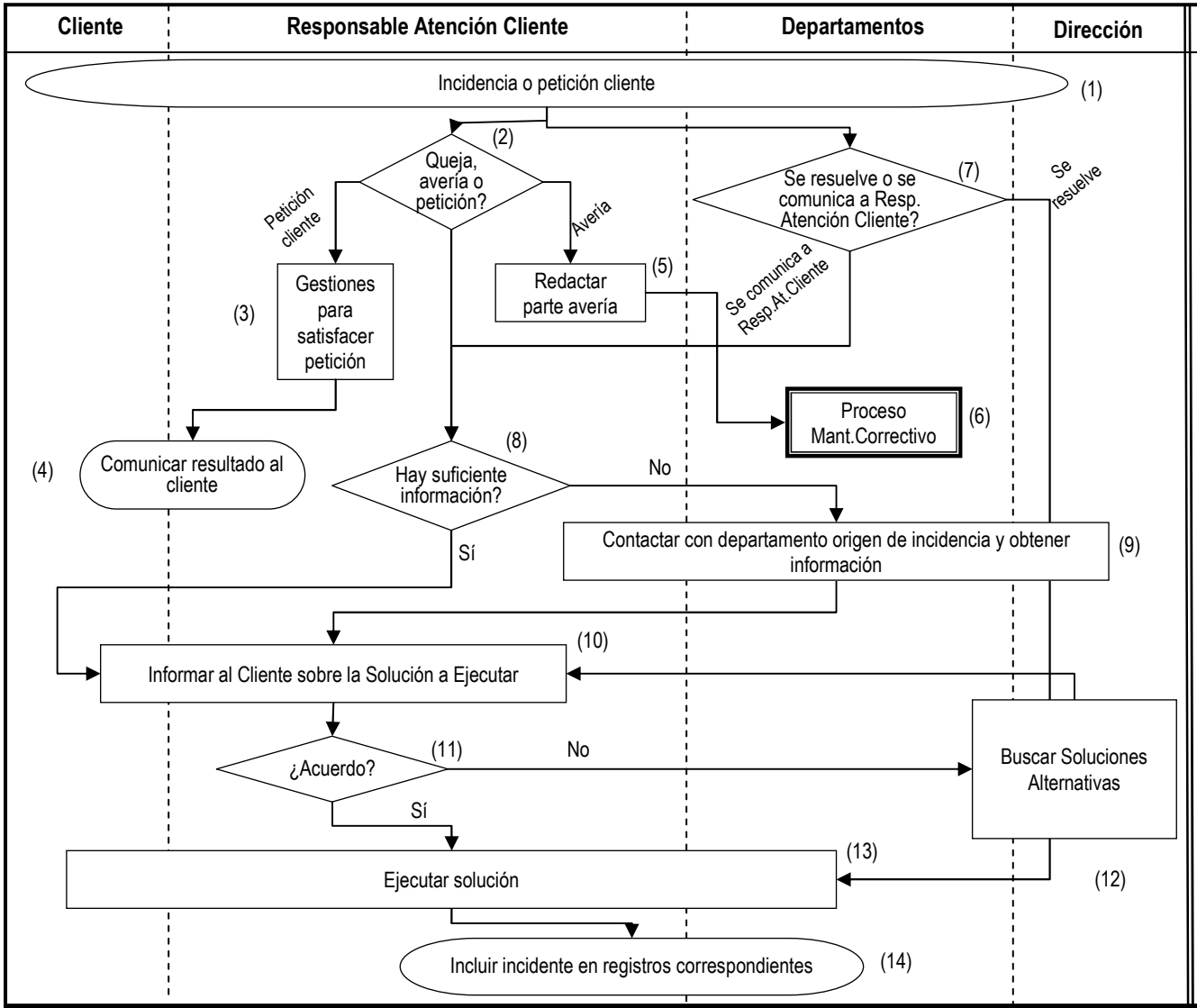

OBSERVACIONES

(1) El cliente se pone en contacto con para transmitir una queja o realizar una petición. También es posible que el personal detecte una incidencia relacionada con el cliente

(2) Puede tratarse de una queja, una avería o una petición

(3) En el caso de alguna petición, se realizan las gestiones necesarias por parte del Responsable de Atención al Cliente o quien este designe

(4) Se le comunica el resultado al cliente –o se le entrega lo solicitado-

(5) En caso de avería, se redacta un parte de avería que se traslada a SSTT.

(6) Se activa el proceso de Mant. Correctivo

(7) Puede ser que el propio departamento puede resolver la incidencia o queja. En caso afirmativo, se ejecuta la solución (13). En caso contrario, se comunica al Responsable de Atención al Cliente, que analiza si dispone de suficiente información

(8) (9) Si es necesario se recopila información sobre el suceso o queja

(10) Se informa al Cliente de la Solución a Ejecutar

(11) -

(12) Si no es factible, se buscan junto con el cliente Soluciones Alternativas

(13) Una vez acordada la solución, ésta es ejecutada

(14) Se registra el incidente en los registros correspondientes, según el caso (libro de incidencias o informe No Conformidad)

**** NOTA: En aquellos establecimientos que no dispongan de Responsable de Atención al Cliente, Dirección designará el interlocutor apropiado en cada caso***

Elaborado por el Coordinador de Calidad y Medio Ambiente	Revisado y aprobado por Dirección
Enero 07	Enero 07