

PG-SC-00 PROCEDIMIENTO GENERAL DE SERVICIO AL CLIENTE

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD LABORATORIOS VINCAL.

**NO PUEDE SER REPRODUCIDO TOTAL O PARCIALMENTE SIN
CONSENTIMIENTO DE ÉSTE.**

**TODA COPIA IMPRESA NO ASEGURA QUE EL DOCUMENTO
SE ENCUENTRE EN SU EDICIÓN EN VIGOR.**

**ES RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA QUE UTILIZA EL
DOCUMENTO SU VERIFICACIÓN EN EL LISTADO DE
DOCUMENTOS EN VIGOR EXISTENTE EN RED.**

1	OBJETO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	REFERENCIAS.....	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GESTIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES.....	3
5.1	COMUNICACIÓN DE LA QUEJA.....	3
5.2	RESPONSABLE.....	4
5.3	TRATAMIENTO Y CONTROL DE LAS QUEJAS.....	4
5.4	PLAZOS.....	4
6	GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	5
6.1	RESPONSABLE.....	5
6.2	OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	5
6.3	EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	6
6.3.1	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	6
6.3.2	CRITERIO DE VALORACIÓN.....	7
7	ANEXOS Y FORMATOS.....	7

1 OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es regular tanto el modo en que se recogerán y tramitarán de las quejas o reclamaciones que pueda recibir del cliente como la sistemática a seguir para llevar a cabo la gestión de la satisfacción del cliente, teniendo como resultado final el conocimiento del nivel de satisfacción alcanzado por el cliente, para detectar posibles acciones de mejora a realizar.

2 ALCANCE.

Gestión tanto de todas las quejas o reclamaciones presentadas ante la Denominación de Origen Ribera del Guadiana, con respecto a Vincal Laboratorios como de la Gestión de la satisfacción del cliente.

3 REFERENCIAS.

Para la elaboración del presente procedimiento se han tomado como referencia los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

Manual de Calidad.

4 DEFINICIONES.

- **Cliente:** cualquier persona física o jurídica que solicite un análisis sensorial.
- **Queja:** notificación de disconformidad escrita contra Vincal Laboratorios.
- **Satisfacción Del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Nota

- Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

5 GESTIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES.

Cualquier cliente que quiera presentar una queja debe realizarla por escrito.

Cada queja debe estar soportada por evidencias escritas.

5.1 COMUNICACIÓN DE LA QUEJA.

El laboratorio pone a disposición de los clientes las siguientes vías para la comunicación de la queja:

- E-mail: vincal@riberadelguadiana.eu
- Entrega en mano.

5.2 RESPONSABLE.

La decisión que resuelva la queja debe tomarse, revisarse y aprobarse por personas que no hayan estado involucradas en las actividades relacionadas con la queja.

Una vez recibida la queja, el responsable de calidad o, en su caso, el gerente, investigará la queja, si es pertinente o no, para determinar la mejor solución. Para ello, podrá ser necesario la intervención de las personas que estuvieran involucradas en el proceso sobre el cual se reclama (p.e.: jefe de panel, técnico de panel, responsable de calidad).

Todo tratamiento de la queja está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen todas las actuaciones del laboratorio, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.

El responsable de calidad llevará registro de todas las quejas recibidas y la documentación generada por las mismas, así como de las acciones tomadas en consecuencia.

5.3 TRATAMIENTO Y CONTROL DE LAS QUEJAS.

El responsable de calidad envía, en el menor plazo posible desde la recepción de la queja, una comunicación inicial al remitente de la queja como acuse de recibo y para informarle sobre el comienzo de la investigación.

El responsable de calidad deberá documentar las circunstancias que han provocado la queja e investigar las posibles causas, para que el gerente decida sobre las acciones que se tomarán para responder a la queja.

Se informará regularmente al reclamante del tratamiento, situación y del resultado de la queja.

5.4 PLAZOS.

Normalmente, no transcurrirán más de cuatro semanas desde la recepción de la queja hasta su completa resolución, aunque se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta de la bodega, cliente o tercera parte interesada.

El derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la queja.

6 GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Con el objeto de poder conocer el grado de satisfacción del cliente, el laboratorio tiene establecida una sistemática basada en:

- Análisis de las **quejas** recibidas y tratamiento de las mismas, vista en el punto anterior.
- Realización de encuestas a los clientes que posteriormente serán analizadas por el responsable de calidad junto con el gerente quien procederá a su valoración. Estas encuestas se podrán modificar a medida que se compruebe las necesidades o exigencias del cliente en relación al servicio prestado.
- Comunicaciones y sugerencias.

6.1 RESPONSABLE.

El responsable de calidad recopilará los datos y registros referentes a quejas, encuestas de satisfacción, comunicaciones y sugerencias.

El gerente analizará junto con el responsable de calidad los datos y registros referentes a quejas, encuestas de satisfacción, comunicaciones y sugerencias

Con los resultados de dicho análisis, el responsable de calidad elaborará un informe que será presentado en las reuniones de revisión del sistema por la dirección.

6.2 OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Las encuestas de satisfacción podrán:

- Ser entregadas por el técnico de panel después de un servicio para su posterior devolución cuando es un cliente nuevo, o en cada envío de los informes de ensayo a los clientes que han solicitado un análisis sensorial.
- O el responsable de calidad programar un envío anual, antes de la reunión de revisión del sistema por la dirección, a toda su cartera de clientes o a aquellos que habitualmente soliciten el servicio de ensayo organoléptico. También podrá enviar un mail para que se conecten a través de la web y puedan realizar la encuesta, a través del menú "Atención al usuario". Previamente al envío del cuestionario, el gerente, en colaboración con el responsable de calidad, definirá el nivel de satisfacción deseado, con el objeto de posteriormente si tal nivel ha sido alcanzado.

Todas las encuestas se tratarán anónimamente.

6.3 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

6.3.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Las encuestas de satisfacción (FPG-RS-SC-01) devueltos por los clientes, serán analizados por parte del responsable de calidad. Sólo se tendrán en cuenta las respuestas recibidas en un período de seis meses después del envío.

Para realizar el análisis se estudian:

- Porcentaje de participación.
- Calidad de la respuesta.
- Índice de satisfacción por característica, e
- Índice de satisfacción global.

6.3.1.1 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.

El porcentaje de participación se calcula:

$$PP = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de encuestas recibidas}}{\text{n}^\circ \text{ de encuestas enviadas}} \right) \times 100$$

6.3.1.2 CALIDAD DE LA RESPUESTA.

La calidad de cada una de las respuestas (CRU) se calcula:

$$CRU = \left[1 - \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de respuestas "NS/NC"}}{\text{n}^\circ \text{ de preguntas}} \right) \right]$$

La calidad de respuesta (CR) se calcula:

$$CR = \left(\frac{\sum CRU}{\text{n}^\circ \text{ encuestas recibidas}} \right) \times 100$$

La valoración de cada respuesta será en base a:

Muy baja: 1 punto.
Baja: 2 puntos.
Normal: 3 puntos
Alto: 4 puntos.
Muy alto: 5 puntos.
No sabe/ No contesta: 0 puntos

6.3.1.3 INDICE DE SATISFACCIÓN POR CARACTERÍSTICA.

Se calculará el promedio de las respuestas recibidas agrupadas por cada característica.

6.3.1.4 INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Se calculará el promedio de las todas las respuestas recibidas.

6.3.2 CRITERIO DE VALORACIÓN.

- Cuando el porcentaje de participación es inferior al 50% se considera que la participación es no satisfactoria.

Cuando la calidad de la respuesta es inferior al 60% se considera no satisfactoria.

Cuando para una característica un índice de satisfacción por característica de un valor igual o inferior a 2, se considera no satisfactorio.

Cuando se obtiene un índice de satisfacción global con un valor igual o inferior a 2, se considera no satisfactorio.

7 ANEXOS Y FORMATOS.

- Formato FPG-SC-01 "Encuesta satisfacción cliente".
- Formato FPG-SC-02 "Evaluación satisfacción cliente".
- Formato FPG-SC-05 "Informe reclamación".