

## P-12 Gestión Postventa y Reclamaciones

---

**CONTENIDO**

- 0. Objeto.....
- 0.1. Entradas y salidas del proceso.....
- 1. Servicio Postventa.....
- 1.1. Comunicación con el cliente.....
- 1.2. Revisión caso postventa.....
- 1.3. Procede servicio postventa.....
- 2. Atención de quejas y reclamaciones.....
- 2.1. Definiciones.....
- 2.2. Presentación de la reclamación.....
- 2.3. Tramitación de la reclamación.....
- 2.4. Información al reclamante.....
- 2.5. Cierre de la reclamación.....
- 3. Formatos y anexos.....

Revisado por:	Aprobado por: Dirección	Elaborado por: Resp. Sistema
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## 0. Objeto

**CLÍNICA BEIMAN** ha desarrollado e implementado el presente procedimiento para determinar la metodología a aplicar, para dar un correcto servicio postventa a sus clientes.

Del mismo modo, queda definida la manera de tramitar y analizar las sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes, con el fin de aprovechar la valiosa información que puedan aportar los mismos y dejar constancia del interés de **CLÍNICA BEIMAN** en atenderlas y gestionarlas debidamente.

### 0.1. Entradas y salidas del proceso

Entradas:

- Comunicación del cliente

Salidas:

- Ejecución y comunicación de servicio postventa
- Atención de la reclamación

## 1. Servicio Postventa

### 1.1. Comunicación con el cliente

**CLÍNICA BEIMAN** pone a disposición de sus clientes medios de comunicación, para que éstos se pongan en contacto, y planteen la necesidad de un servicio postventa, de acuerdo con lo identificado en la presente ficha de proceso. Dichos medios son los siguientes:

- Email
- Telefónica
- Presencial

**Responsable:** Dirección/Responsables del Sistema

## 1.2. Revisión caso postventa

**CLÍNICA BEIMAN**, una vez recibida la solicitud de Servicio Postventa, procede a la revisión de su aceptación siguiendo las instrucciones de Dirección.

Esta revisión, es realizada por el Adjunto de Dirección.

Se actuará conforme a lo establecido en el “**Protocolo de Servicio postventa y atención a clientes**” de **CLÍNICA BEIMAN**

**Responsable:** Adjunto Dirección

## 1.3. Procede servicio postventa

Resultado de la revisión anterior, será Dirección o en su defecto el Adjunto de Dirección quien adopta la decisión de la procedencia o no procedencia de dar prestación al Servicio Postventa demandado por el cliente.

Si, finalmente, se ha determinado la procedencia de dar prestación al Servicio Postventa demandado por el cliente, pasa a gestionarse el servicio de acuerdo a lo documentado en el citado “**Protocolo de Servicio postventa y atención a clientes**” de **CLÍNICA BEIMAN**

Si, por lo contrario, se ha determinado la **NO** procedencia de dar prestación al Servicio Postventa demandado por el cliente, por no dar cumplimiento a todas las condiciones, pasa a gestionarse la comunicación al demandante de dicha NO procedencia, para lo cual, el Responsable del Sistema, procede a entrar en contacto con dicho demandante, de manera escrita para informarle de la decisión adoptada.

**Responsable:** Dirección/Adjunto Dirección

## 2. Atención de quejas y reclamaciones

### 2.1. Definiciones

- a. **Queja:** Expresión de insatisfacción por la que un cliente o usuario pone en conocimiento de la organización determinados hechos o situaciones derivadas de la disconformidad en su relación con las infraestructuras, equipos o personal de **CLÍNICA BEIMAN**
- b. **Reclamación:** Solicitud que efectúa un cliente ante la organización como consecuencia de un posible incumplimiento derivado de un contrato o convenio, ya sea en plazo, por la prestación de servicios, tendente a obtener la reparación de ese incumplimiento.
- c. **Sugerencia:** Propuesta presentada por un usuario o cliente de **CLÍNICA BEIMAN** en la que informa a la organización de determinadas acciones a desarrollar que potencialmente pueden producir una mejora de nuestros servicios.

### 2.2. Presentación de la reclamación

La reclamación podrá ser formulada por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas. Los clientes, así como las parte interesadas podrán presentar las reclamaciones por los medios expuestos en el apartado 1.1.

La solicitud deberá recoger necesariamente los datos de obligatorio cumplimiento descritos en el modelo **R-1201 Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**.

En el supuesto que la solicitud no recoja todos los datos reseñados, y siempre que ello fuera posible, el receptor de la misma se dirigirá al interesado con la finalidad de recabar aquellos datos que falten.

**Responsable:** Dirección/Adjunto Dirección

### 2.3. Tramitación de la reclamación

Si, una vez leída la reclamación se considera que no es tal, se informará al emisor de la misma del motivo de su desestimación.

El departamento afectado una vez recibida la reclamación analizará y buscará una solución. Para ello dispondrá de un plazo de **10 días** a contar desde la recepción de la solicitud. Estos plazos podrán ser acortados por las unidades.

El departamento afectado remitirá respuesta al reclamante haciéndole saber que su reclamación va a ser atendida y que se le comunicará la solución adoptada en un plazo nunca superior a 10 días.

Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y/o solución de la reclamación realizada.

Tanto las causas como las acciones a desarrollar se registrarán en el modelo de formato asociado para su tramitación **R-1201 Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**.

Si la reclamación es recurrente, o su solución no es inmediata, se abrirá una Acción (Correctiva - Preventiva) en el Sistema de Gestión según lo establecido en el P06. Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas y se mencionará su origen para un adecuado seguimiento, resolución y cierre cuando proceda.

Con carácter semestral, los departamentos que hayan sido objeto de alguna reclamación deberán reunirse para analizar la entidad de las reclamaciones planteadas, así como las posibles medidas a tomar para la mejora del servicio.

Fruto de estas reuniones, se elaborará un informe resumen que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Relación de reclamaciones presentadas.
- Departamento objeto de la reclamación.
- Motivo de la reclamación.
- Medidas adoptadas en relación con la reclamación.
- Estadística de las reclamaciones recibidas en el período citado.
- Plazo medio de contestación.

- Otras incidencias que se considere oportuno formular a la vista de la información de que se dispone.

Dicho informe se remitirá al Responsable del Sistema, el cual lo incorporará al “Informe de Revisión por Dirección” conforme a lo establecido en P08. Seguimiento y Medición. para su revisión por la Dirección.

Los responsables de cada departamento enviarán mensualmente al Responsable del Sistema las reclamaciones, quejas y sugerencias que han sido registradas y gestionadas.

Con esta información, el Responsable del Sistema se encarga de actualizar el **Registro Interno de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (R-1202)**.

**Responsable:** Responsables de Área/Responsable del Sistema

#### 2.4. Información al reclamante

El Responsable de cada Área afectada por la reclamación informará por escrito (carta o correo electrónico) al reclamante dentro del plazo establecido (antes de que transcurran 10 días) o comprobará que se ha realizado la contestación en el caso de que sea otra la persona designada para ello.

**Responsable:** Responsables de Área

#### 2.5. Cierre de la reclamación

Una vez realizada la contestación al cliente o parte interesada, el responsable de cada departamento incorporará esta fecha en el **R-1202 Registro Interno de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**.

Una vez recibida la conformidad del reclamante, se procederá al cierre definitivo de la reclamación.

Si el reclamante manifestara objeciones se registrarán en el informe semestral, debiendo informar de las mismas a los responsables afectados. No se admitirán disconformidades no justificadas y/o razonadas.

**Responsable:** Responsables de Área/Responsable del Sistema

### 3. Formatos y anexos

Documento	Tiempo de archivo	Responsable
R-1201 Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	3 años	Resp. Sistema
R-1202 Registro Interno de Quejas,	3 años	Resp. Sistema

Reclamaciones y Sugerencias.		
Hoja Oficial de Reclamaciones	Según normativa vigente	Resp. Sistema

Registro de las modificaciones		
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
00	10/08/2022	Edición Inicial