

OBJETO Y ALCANCE:

Este procedimiento tiene por objeto la atención, tramitación y seguimiento de las quejas y sugerencias de las clientes realizadas a través del “sistema de quejas y sugerencias” de MERCAHIERRO SAU.

DEFINICIONES:

No procede.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Instrucciones del sistema de quejas y sugerencia de MERCAHIERRO SAU.

DESARROLLO:

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la página de este documento.

| REGISTRO | RESPONSABLE DE ARCHIVO | LUGAR DE ARCHIVO | SOPORTE | TIEMPO DE CONSERVACIÓN |
|--|--------------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Formulario quejas y sugerencias | Responsable de calidad | Programa informático de sugerencias | Informático | 4 años |
| Correo electrónico comunicación sugerencia recibida para el Dpto. RRHH | Recursos Humanos | Carpeta “sugerencia” | Informático | 1 mes |
| Correo electrónico comunicación quejas/sugerencia recibida para el dpto. Comercial y Marketing | Comercial y Ventas | Carpeta “quejas/sugerencias” | Informático | 1 mes |
| Correo electrónico comunicación quejas/sugerencia recibida para el dpto. Formación | Formación | Carpeta “quejas/sugerencias” | Informático | 1 mes |
| Informes solicitados | Recursos Humanos/ Ventas | Carpeta “quejas/sugerencias” | Informático | 4 años |
| Comunicación al trabajador | Recursos Humanos | Carpeta “sugerencias” | Informático | 4 años |
| Comunicación al cliente | Comercial y Ventas | Carpeta “quejas/sugerencias” | Papel o informático | 4 años |

REGISTROS Y ARCHIVOS:

FORMULARIOS APLICABLES:

Formulario Quejas y Sugerencias MERCAHIERRO SAU (cliente)