

POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

F_397_1

Entendemos todo feedback como una oportunidad de mejora, por lo que agradecemos de antemano el tiempo dedicado a la comunicación de su queja.

Nuestra forma de entender y gestionar una queja o reclamación de cliente se compone de tres etapas:

COMPRENDER, RESPONDER y MEJORAR

1. COMPRENSIÓN

Para la comprensión, el Agente Comercial será el encargado de recopilar toda la información asociada a la reclamación así como la información de producto que pudiera estar afectado. Si por alguna razón opina que Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent incumple las condiciones pactadas en la entrega de un pedido, debe contactar con su Agente Comercial.

Cuando la queja esté relacionada con producto fuera de especificaciones, para poder hacer un buen análisis de causas, será necesario realizar un estudio de varias muestras asociadas a la reclamación. Por tanto, en estos casos, es preciso que nos haga llegar muestras.

2. RESPUESTA

Tras la recepción de la información y las muestras el Departamento de Calidad de Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent realizará el análisis de la queja y, en un plazo de 5 días laborales, emitirá un informe con los detalles del análisis realizado y sus conclusiones.

Los resultados de este análisis, le serán comunicados por su Agente Comercial.

Si considera necesaria cualquier aclaración o ampliación de información asociada a la respuesta recibida sobre la queja o reclamación, lo debe hacer saber a su Agente Comercial. Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent guarda las muestras asociadas a la reclamación durante un periodo de 3 meses a partir de la emisión del informe, lo que permitiría un nuevo estudio de la situación en caso de que no quede satisfecho con la respuesta recibida a su reclamación.

3. MEJORA

En base al análisis de causas realizado, Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent implantará las Acciones Correctivas oportunas para asegurar la eliminación del origen de la incidencia o le planteará propuesta de mejora cuando sea posible e intuya que el origen de la causa se localiza en las instalaciones del cliente.