

Objeto y Alcance:	Describir la forma en que MERCATENERIFE capta las reclamaciones de sus clientes y resuelve el problema en cuestión, entendiéndose por RECLAMACIÓN la exposición ordenada y planificada por parte del cliente de lo que considera un incumplimiento de los requisitos de calidad.
Responsable del Proceso.	Rble Calidad.
Indicadores	Nº Reclamaciones

DOCUMENTOS A ARCHIVAR

Hoja de reclamaciones POC-18/01

Cumplimentado por: Persona que recibe la queja
Revisado por: Rble. Secretaria.
Aprobado por: ---
Original archivado por: Rble. de Calidad
Identificación/Archivo: Reclamante-fecha/3 años
Copias a: Reclamante y todos los dptos.

Hoja de contestación

Cumplimentado por: Rble. dpto. implicado
Revisado por: Rble. de Calidad
Aprobado por: ---
Original archivado por: Rble. de Calidad
Identificación/Archivo: Reclamante-fecha/3 años
Copias a: Reclamante y todos los dptos.

DIAGRAMA DE FLUJO

