

1. OBJETO.

Establecer un método para la identificación y el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento será de aplicación para todas las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.

3. DEFINICIONES.

- **Reclamación:** Expresión de insatisfacción por cualquier medio de transmisión que el cliente realiza sobre alguno de los aspectos relacionados con los servicios que Mexpress ofrece.

4. PROCEDIMIENTO.

En este procedimiento se describe un método para definir cómo actuará el personal de Mexpress, ante la recepción de una reclamación, de forma que se asegure su control y tratamiento de manera eficaz, evitando así, la insatisfacción por parte del cliente y que su reclamación/ queja quede sin solucionar.

Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de un registro de reclamación por cada reclamación que se reciba. Como consecuencia de este proceso se determinaran las pertinentes acciones correctivas y preventivas.

➤ REGISTRO DE RECLAMACIONES

Es donde se describe de manera clara y detallada la reclamación recibida, en él se incluye:

- a) Datos del cliente y del servicio prestado.
- b) Nº de hoja de reclamación: número de la reclamación.
- c) Fecha de reclamación: en la fecha de cada reclamación se indicará el lugar, la fecha y hora de recepción de la reclamación, siendo su formato, DD/MM//AA HH-MM.
- d) Los datos del reclamante para la identificación de la reclamación.
- e) Descripción de la reclamación, de la manera más exacta y concreta posible.

- f) Solicitud de la reclamación.
- g) Documentación que se aporta a la reclamación.
- h) Forma en la que se podrá realizar la reclamación.

➤ **RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES.**

El canal para la recepción de reclamaciones será a través de Dirección y mediante correo electrónico o correo postal, indicando los datos reseñados en el punto anterior, anexando plantilla. El correo electrónico al que deben dirigirse es natalia@mexpress.net dirección de correo postal es: Att: Directora Gerente, Paseo de la Habana 174. 28036. Madrid.

La reclamación se registrará en el registro de **NC, RC & AC** y se emite un acuse de recibo en un plazo máximo de 24 horas.

➤ **EVALUACIÓN Y DECISIONES.**

Una vez iniciada la reclamación, la evaluación y decisión sobre la reclamación la realizara Dirección junto con la Dirección Comercial en el plazo de 15 días tras la recepción de la reclamación.

En la evaluación, siempre se analizará la extensión en la que la reclamación será procedente o no procedente. De ser procedente, siempre se analizará la necesidad de tomar medidas inmediatas que solucionen el problema manifestado.

➤ **CIERRE DE LA RECLAMACIÓN.**

La reclamación es siempre cerrada por Dirección y/o Dirección Comercial con el fin de verificar que se han llevado las acciones decididas tras la evaluación y comunicadas al responsable. Tanto si la reclamación ha conllevado acciones correctivas como si la reclamación no se considera procedente, se informará en un plazo de 3 meses de la resolución de la misma al reclamante, quedando de este modo cerrada.