

POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

LÁMINA ACRÍLICA

Es Política de Plastiglas de México, S.A. de C.V. asegurar la no recurrencia de las reclamaciones ocasionadas por la calidad de nuestros productos; mediante la atención oportuna y efectiva, a través de la aplicación de las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causas que las generan y de esta manera cumplir con los requisitos contratados con nuestros clientes.

REGLAS PARA SU ATENCIÓN

INFORMACIÓN OBLIGATORIA	INFORMACIÓN DESEADA
<ul style="list-style-type: none">• Nombre del cliente• Persona que reporta• Descripción del producto (nº piezas,tamaño, color y espesor)• Nº de factura• Breve descripción del problema• Muestra representativa del problema• Breve descripción del proceso y condiciones de transformación	<ul style="list-style-type: none">• Etiquetas de identificación del producto.• Muestra del material sin procesar.



CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

TIPO DE QUEJA O RECLAMACIÓN	CARACTERÍSTICA DEL PROBLEMA	IMPACTO ECONÓMICO	TIEMPO DE RESPUESTA AL CLIENTE	OBSERVACIONES
A	<ul style="list-style-type: none"> Defecto evidente superficial o interno en la lámina acrílica. Desempeño inadecuado del material. 	Sin impacto.	5 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> Para aquellas quejas y reclamaciones solucionadas por acuerdo comercial, el representante comercial deberá de documentar el evento en la bitácora de quejas y reclamaciones.
			10 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> Si el defecto de calidad es un problema recurrente* ó representa un problema potencial, se deberá de documentar el evento de acuerdo al procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones de clientes.
B	<ul style="list-style-type: none"> Defecto evidente superficial o interno en la lámina acrílica. Desempeño inadecuado del material. 	Bajo: <1000 USD	5 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> El representante comercial otorgará la nota de crédito correspondiente y registrará el evento en la bitácora de quejas y reclamaciones.
			10 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> Si el problema es potencial ó se presentan eventos repetitivos. Se deberá de documentar de acuerdo al procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones de clientes.
C	<ul style="list-style-type: none"> Defecto evidente superficial o interno en la lámina acrílica. Desempeño inadecuado del material. 	Alto: > 1000 USD	10 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> El representante comercial deberá de verificar la procedencia, la cantidad y monto (\$) del material defectuoso.
				<ul style="list-style-type: none"> Una vez verificado el impacto económico el Director Comercial deberá de autorizar la nota de crédito. Documentar la reclamación de acuerdo al procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones de clientes.
D	<ul style="list-style-type: none"> Problema de calidad por comprobar. 	Bajo y alto	20 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar muestras de lámina sin procesar con la etiqueta de identificación para realizar las pruebas de laboratorio y la rastreabilidad del producto.
				<ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis y editar reporte para dar respuesta al cliente. Si aplica la reclamación el representante deberá de verificar el impacto económico y otorgar la nota de crédito.

• NOTAS:

- Los tiempos de respuesta estarán sujetos a la entrega de la información obligatoria por parte de los clientes.
- Las reclamaciones de cliente derivadas de la calidad del producto se limitan a lo establecido en las condiciones generales de venta.
- Es la responsabilidad del cliente el uso apropiado de la lámina acrílica Plastiglas de acuerdo a las recomendaciones establecidas para su uso y transformación en el manual de uso del producto.
- Plastiglas de México no asume ninguna responsabilidad sobre ninguno de los gastos y atrasos de producción derivados de algún tipo de reclamación, debido a que las condiciones de uso y transformación están fuera de nuestro control.

* Problema recurrente.- Tres eventos de un mismo problema de calidad en 2 meses.

Atte.
Ing. Abraham Klip Moshinky
Director General

