

2019

# MANUAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

*Freak Eventos SL*

Proceso de la gestión de quejas y sugerencias y la atención al cliente.



## **Indice**

<b>1. Recepción .....</b>	<b>3</b>
a. Presencial.....	3
b. Telemática .....	3
c. Por correo postal.....	3
<b>Ejemplo de Formulario .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Tramitación .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Contestación .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Registro de la información .....</b>	<b>9</b>

## **MANUAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS FREAK EVENTOS:**

En adelante, se exponen los procesos a seguir en caso de que se reciba alguna queja o sugerencia en la empresa.

### **1. Recepción**

La recepción de la queja o sugerencia se podrá hacer mediante varias vías, que se enumeran a continuación:

- a. **Presencial:** el cliente que tenga alguna queja o sugerencia podrá acudir a la oficina en Plaza de la Solidaridad nº12 3ºB y llenar el formulario de quejas y sugerencias del que disponemos para estas incidencias.

Una vez allí, se hará una copia al documento llenado por el cliente, que se firmará y sellará por la responsable de la empresa y se entregará como resguardo al cliente.

En las oficinas se comunicará al cliente de los plazos que tiene en cada caso, dependiendo de con quien proceda la queja o sugerencia, y de cuando se le podría contestar.

- b. **Telemática:** en la página web oficial de la empresa, los usuarios registrados como clientes pueden descargar el formulario para reclamaciones y entregarlo vía e-mail al correo gmail que viene indicado.

El formulario debe venir firmado, ya sea con firma digital, o firmado a mano y escaneado.

La empresa deberá contestarle en menos de 24 horas de la recepción del email, así como adjuntar los distintos plazos de los que dispone el cliente.

- c. **Por correo postal:** Se permite también que se descargue el formulario de quejas y sugerencias de la página de la empresa y se rellene a mano o telemáticamente y luego se envíe por correo postal a la dirección de la empresa, Plaza de la Solidaridad 12 3ºB CP: 29001 MÁLAGA, por correo certificado.

Es necesario que en el formulario adjunte algún correo electrónico o dirección postal para contestarle de la recepción del formulario, así como para enviarle la información sobre los plazos de los que se dispone.

También se pueden comunicar incidencias a través del **teléfono** de la empresa, sin embargo, se deberá igualmente acudir a la oficina o enviar un formulario para formalizar la queja o sugerencia.

Manual de Quejas y Reclamaciones  
Proyecto Integrado Asistencia a la Dirección  
Zoraida Molina Manzorro

A continuación mostramos cual es el formulario que hay que contestar, e informamos que sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que se hayan formalizado siguiendo el siguiente modelo.

## HOJA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



**Freak Eventos SL**

698 63 87 50

Freakeventos@gmail.com  
Plaza de la Solidaridad, 12 3ºB  
29002 MÁLAGA

### DATOS DEL CLIENTE

<b>NOMBRE</b>		<b>APELLIDOS</b>	
<b>TELF.</b>		<b>EMAIL</b>	
<b>NIF</b>		<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>CP</b>		<b>POBLACIÓN</b>	

### DATOS DE LA RECLAMACIÓN

<b>Quien atiende</b>				
<b>Fecha</b>		<b>COD.</b>		
<b>Se trata de</b>	<b>Queja</b>		<b>Sugerencia</b>	
<b>Motivo</b>	<b>Servicio</b>		<b>Trato recibido</b>	
<b>Tipo de evento realizado</b>	<b>Boda</b>		<b>Bautizo</b>	
	<b>Cumpleaños</b>		<b>Despedida de soltero/a</b>	
	<b>Comunión</b>		<b>Otros</b>	
<b>Asistente que le atendió en el servicio</b>				
<b>Fecha en la que realizó el evento</b>				

¿Que tipo de servicio contrató?	<b>Integral</b>		<b>Integral + viaje</b>	
	<b>Papelería + diseño</b>		<b>Estética</b>	
	<b>Consulta</b>		<b>Catering y decoración</b>	
El problema surgió	<b>Antes del evento</b>		<b>Durante el evento</b>	
	<b>Tras el evento</b>		<b>En la consulta</b>	
<b>Equipo con el que tiene la queja</b>				
<b>Problema originado por</b>	<b>El asistente no contrató los servicios solicitados</b>		<b>Mal servicio por el proveedor</b>	

<b>Espacio para que se explique el cliente</b>

<b>Solución propuesta por el cliente</b>

<b>Señale el cliente mediante qué vía prefiere ser notificado</b>	<b>Email</b>
	<b>Correo postal</b>
	<b>SMS</b>

<b>Firma del cliente</b>	<b>Firma del Administrativo</b>
<b>Fecha</b>	

## **2. Tramitación**

Aquí deberemos valorar las diferentes casuísticas en las que nos encontramos y procederemos según sea más conveniente.

### **a. Es competencia de la empresa**

En los casos en los que la incidencia sea competencia nuestra, se deberá contestar como plazo máximo de una semana de la solución que haya decidido la empresa. El cliente tiene una semana para reclamar sobre la decisión tomada ante el Tribunal de Arbitraje de Málaga o para firmar estar de acuerdo con la solución propuesta por la empresa.

### **b. Es competencia de nuestros proveedores**

Cuando sea competencia de los proveedores, se informará al cliente de que la incidencia es externa a la empresa, nos pondremos en contacto con el proveedor, y dependiendo de los plazos del proveedor se procederá a dar una solución al cliente en un plazo de 2 a 3 semanas. Los plazos de reclamación dependerán de la empresa proveedora.

### **c. No es competencia nuestra ni de nuestros proveedores.**

En este caso se enviará un comunicado al cliente informándole que las incidencias por las cuales se queja no son competencia nuestra ni de nuestros proveedores, y que no está en nuestra mano solucionar dicha incidencia, el plazo para comunicarlo es de 3 días.

## **3. Contestación**

Siguiendo los plazos anteriormente citados se procederá a emitir la contestación al cliente. La contestación debe seguir las siguientes pautas:

- Toda queja o sugerencia merece atención, tanto si es justificada como si no.
- Siempre merecen una respuesta rápida y en plazo.
- La respuesta debe estar personalizada: dirigida a un ciudadano en concreto.
- Si se trata de una queja justificada su contestación empezará siempre con una disculpa.
- Los responsables de su tramitación deben intentar ponerse en el lugar del ciudadano.
- La respuesta debe tratar todas y cada una de las cuestiones tratadas en la queja o sugerencia.
- Se debe utilizar un lenguaje claro, evitar tecnicismos innecesarios.

- Se evitará hacer promesas o asumir compromisos que no se puedan cumplir.
- La respuesta a una queja o a una sugerencia terminará siempre con un agradecimiento al interesado por su colaboración

En caso de que el cliente no reciba en los plazos oportunos una contestación, podrá reclamar ante el Tribunal Arbitral de Málaga.

Toda la documentación generada durante el proceso de quejas y reclamaciones se deberá archivar y registrar.

#### **4. Registro de la información**

Con el fin de conocer a nuestros clientes y el funcionamiento de la empresa, y así evitar futuros errores, se deberá registrar la información de aquellas quejas y sugerencias que nos lleguen en la base de datos de la empresa.

Los principales datos que se deberán tener en cuenta son los siguientes:

- Código de la Reclamación.
- Datos personales del interesado.
- Fecha de entrada.
- Canal de entrada.
- Tipo de reclamación.
- Quien atendió.
- Competencia de la reclamación.
- Incidencia
- Solución propuesta
- Si no es competencia nuestra ni de los proveedores.
  - Fecha de comunicación al cliente.
- En caso de que fuera competencia de los proveedores
  - Fecha de remisión.
  - Fecha de comunicación al interesado de la remisión.
  - Fecha de contestación del proveedor
  - Fecha de comunicación de la contestación al interesado.
  - Solución
- Si es por competencia propia
  - Fecha de remisión o entrega de acuse de recibo al interesado.
  - Fecha de contestación al interesado.
  - Solución.

Manual de Quejas y Reclamaciones  
Proyecto Integrado Asistencia a la Dirección  
Zoraida Molina Manzorro

Sin perjuicio de que se puedan incluir otros datos en la base de datos de quejas y reclamaciones que puedan considerarse de interés.