



## QUEJAS Y RECLAMACIONES

**MUÑECAS ANTONIO JUAN dispone de una política de quejas y reclamaciones:**

El objeto de esta política es establecer unas orientaciones para la gestión de quejas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con nuestros clientes y mejorar la calidad del trabajo que realizamos.

La gestión de las quejas y sugerencias permitirá identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo.

**Muñecas Antonio Juan se plantea 2 áreas prioritarias** que nos ayudarán a cumplir nuestra política de quejas y reclamaciones.

- **Satisfacer al cliente:** la gestión de las reclamaciones ha de paliar la insatisfacción del cliente y, en el mejor de los casos, también reforzar su vínculo con la empresa.
- **Garantizar la calidad:** gracias a la gestión de reclamaciones, el feedback del cliente llega al departamento adecuado, que lo usa para mejorar el producto o servicio.

**La empresa MUÑECAS ANTONIO JUAN se compromete a la correcta gestión de las quejas y reclamaciones** y a buscar la mejora continua, basados en unos principios fundamentales:

- **Respeto:**

Todas las personas que realicen quejas y reclamaciones serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su queja o reclamación, así como se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas que se realicen.
- **Accesibilidad:**

Se favorecerá la comunicación y los mecanismos para presentar quejas y sugerencias. Se habilitarán los canales oportunos y sencillos para su presentación.
- **Respuesta rápida:**

Muñecas Antonio Juan, gestionará todas las sugerencias y quejas con la máxima rapidez y se informará a la persona que presente la queja de su estado del trámite y resolución con la mayor prontitud posible.
- **Mejora continua:**

La gestión de quejas y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua, mejorando nuestro servicio y producto.

## PROCEDIMIENTO

### Vías de entrada

Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por correo postal, correo electrónico, teléfono, nuestra web, a través de redes sociales y sobre todo por un servicio post venta que disponemos como pioneros en el mercado de la muñeca.

El servicio de la **PEQUE CLINICA**, es un servicio post venta que se puede encontrar en nuestra web, donde ayudamos a solucionar incidencias de calidad como también producidas mediante el juego, proporcionando soluciones a los clientes y ayudando a recuperar el estado original de su muñeca.

### Gestión de las quejas

- **Registro:**

Todas las quejas y sugerencias que lleguen serán registradas por escrito (independientemente de la vía de entrada), para realizar la correcta gestión de las mismas, su seguimiento, resolución y evaluación.

- **Análisis y resolución:**

Las quejas y sugerencias que lleguen a la empresa serán analizadas por la persona designada, que atenderá y tramitará oportunamente su respuesta o solución.

En los casos que se requiera un análisis detallado, la persona responsable pasará la información a las áreas implicadas para dar una mejor respuesta o solución.

- **Respuesta:**

Muñecas Antonio Juan, se compromete a contactar con la persona que presente la queja con la resolución de la misma dentro de un máximo de 15 días hábiles a partir de su recibo o a informar sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta o resolución.

La persona designada hará llegar la respuesta y solución a la persona que haya realizado la queja. Si procede, también se le informará de las medidas correctivas propuestas.

- **Mejora continua:**

Todas las sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su resolución.

Con este registro, se realizará un seguimiento periódico del tipo de quejas y las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas que, será remitido al responsable del departamento de calidad y a su vez a dirección.

MUÑECAS ANTONIO JUAN S.L.

Onil, 27 de noviembre 2020