

**OBJETO Y ALCANCE:**

Este procedimiento tiene por objeto la atención, tramitación y seguimiento de las quejas y sugerencias de las clientes realizadas a través del “sistema de quejas y sugerencias” de MERCAHIERRO SAU.

**DEFINICIONES:**

No procede.

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Instrucciones del sistema de quejas y sugerencia de MERCAHIERRO SAU.

**DESARROLLO:**

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la página de este documento.

REGISTRO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	LUGAR DE ARCHIVO	SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Formulario quejas y sugerencias	Responsable de calidad	Programa informático de sugerencias	Informático	4 años
Correo electrónico comunicación sugerencia recibida para el Dpto. RRHH	Recursos Humanos	Carpeta “sugerencia”	Informático	1 mes
Correo electrónico comunicación quejas/sugerencia recibida para el dpto. Comercial y Marketing	Comercial y Ventas	Carpeta “quejas/ sugerencias”	Informático	1 mes
Correo electrónico comunicación quejas/sugerencia recibida para el Dpto. Formación	Formación	Carpeta “quejas/ sugerencias”	Informático	1 mes
Informes solicitados	Recursos Humanos/ Ventas	Carpeta “quejas/ sugerencias”	Informático	4 años
Comunicación al trabajador	Recursos Humanos	Carpeta “sugerencias”	Informático	4 años
Comunicación al cliente	Comercial y Ventas	Carpeta “quejas/ sugerencias”	Papel o informático	4 años

**REGISTROS Y ARCHIVOS:**

**FORMULARIOS APLICABLES:**

Formulario Quejas y Sugerencias MERCAHIERRO SAU (cliente)