

1. Objetivo:

Establecer un procedimiento para el tratamiento de reclamos y / o garantías del cliente.

2. Alcance:

A los Clientes de Riegotec-Chile SPA.

3. Procedimiento:

3.1. Información Inicial:

- 3.1.1** El cliente se comunica con nuestra empresa (Riegotec-chile), informando del incidente a el Encargado de Calidad, quién ingresa el reclamo al **“Registro de Reclamo (cliente)”**. Además se informará al Jefe de planta y al Gerente General.
- 3.1.2** El encargado comercial correspondiente que está realizando o gestionando el reclamo debe entregar la información que se indica en el formulario que se encuentra al final de este documento.
- 3.1.3** Con la información antes mencionada se hace la trazabilidad, dentro de la fábrica, del producto en cuestión. Se revisan los controles de proceso y de calidad realizados al producto. Además, se buscará la contramuestra del producto en cuestión para realizar una comparación con los antecedentes que se cuentan.
- 3.1.4** Además, se solicitará al reclamante un informe del sistema de riego donde están instaladas las tuberías, en el que se deberá indicar como mínimo las presiones de trabajo de salida y entrada de las líneas, muestreo de caudales y largo de las líneas instaladas.
- 3.1.5** El Encargado de Calidad se contactará con el reclamante dentro de la semana en curso para coordinar la visita.

3.2. Visita a Terreno:

- 3.2.1.** La visita será realizada por un equipo técnico compuesto por el encargado Calidad, el Jefe de Producción y Coordinador de turno, o en su defecto sólo el encargado de Calidad, acompañado por el reclamante. (vendedor correspondiente).
- 3.2.2.** Antes de realizar el muestreo en terreno se realizará una reunión previa con el reclamante (vendedor) y cliente final si es posible, donde se le mostrarán datos teóricos del comportamiento de la tubería (pruebas de Caudal) y los antecedentes de Control de Procesos y calidad recopilados el proceso de producción asociado.
- 3.2.3.** El equipo técnico hará una revisión del sistema de riego que presenta problemas, obteniendo información y el material de apoyo necesario (muestras, fotografías, fecha de fabricación, etc.) para realizar la investigación y tomar una decisión en relación al reclamo. el encargado de calidad posee un maletín con los diferentes instrumentos de medición necesarios para medición en terreno, en el Anexo 2 se indica el listado de materiales del maletín.

3.2.4. Los Pasos a seguir para realizar el muestreo son:

Pasos	Descripción	Chequeo
1°	Corroborar que las líneas con problemas sean las fabricadas por Riegotec-chile SPA. (Revisar etiquetas y marcado de la tubería)	
2°	Tomar nota de la conformación del sistema de riego.	
3°	Verificar Largo de la línea y compararlo con recomendación.	
3°	Verificar que los terminales de líneas estén cerrados.	
4°	Verificar que los sectores estén cerrados.	
5°	Revisar líneas, ausencia de fugas o roturas por factores ajenos a la fabricación (Daño mecánico)	
Comienzo de Mediciones.		
6°	Medición de Presión en Bomba principal.	
Luego mediciones por sector, abrir sólo el sector a evaluar.		
7°	Medición de Presión en válvula del sector.	
8°	Medición de Presión y caudal (3 goteros) al comienzo de la línea.	
9°	Mediciones de Presión y Caudal (3 goteros) periódicas a lo largo de la línea cada 25 goteros.	
10°	Mediciones de Presión y caudal (3 goteros) al final de la línea.	
11°	Realizar los pasos 8- 9-10 en la última línea del sector.	
12°	Repetir en el siguiente sector.	
13°	Pedir muestras para análisis en la fábrica.	
14°	Toma de fotos para informe.	

3.2.5. Con la información recopilada el equipo técnico realizará el “**Informe de Terreno**” incorporándolo al “**Registro de Reclamo**” correspondiente, indicando si el reclamo y/o garantía es procedente o no, en ambos casos quedará indicado en el mismo registro.

3.2.6. Si el reclamo es procedente, junto con el cliente se acordará una solución, la que será registrada en el “**Registro de Reclamo**”. La decisión deberá ser entregada en un máximo de 1 semana, desde la visita a terreno.

3.2.7. Este registro será analizado por el encargado de calidad y el Jefe de Planta, con el fin de decidir las acciones correctivas y/o preventivas si fuese necesario continuando con el “**Procedimiento de Acciones correctivas y/o preventivas**” (si aplica).

3.2.8. Si el producto es devuelto a bodega deberá adjuntarse la guía de despacho, donde se indicará que esta no constituye venta, sólo traslado. El material será dispuesto en la “**Zona de espera**” para que el encargado de calidad inspeccione y en base a eso decida el destino del producto, ya sea en dependencias del cliente/comercializadora o en dependencias de Riegotec.

3.2.9. Al realizar la inspección de los rollos, el encargado de calidad decidirá una disposición final.

3.2.10. La reposición en cuestión debe ser aceptada por ambas partes para proceder en tiempo y forma en coordinación con el cliente

4. Responsabilidad:

La responsabilidad de coordinar las actividades para el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador de Calidad.

5. Anexos:

Anexo1: Instrumentos de medición.

Instrumentos del Maletín
- Probeta Plástica verificada.
- Manómetro digital (0- 4 bar) calibrado
- Manómetro glicerina (0- 7 bar)
- Conector válvula schrader
- Terminal Hi PE ½" x 16 mm
- Base aguja de manómetro pinchado
- Conector aguja
- Tapa gotero
- Cronómetro
- Pie de metro
- Perforador
- Teflón
- Huincha de medir
- Corta cartón
- Cámara Fotográfica

Anexo 2: Formulario Información Inicial.

Antecedentes Cliente	
Nombre Cliente:	
Contacto Cliente:	
Teléfono Contacto Cliente:	
Antecedentes Producto Reclamado	
Orden de Compra:	
Producto:	
Cantidad de Producto Comprado:	
Cantidad de Producto Reclamado:	
Descripción del Reclamo:	
Requerimiento del Cliente:	
Adjuntar preevaluación realizada por el cliente (mínimo): Presiones de entrada y salida en la línea. Muestreo de caudales en la línea. Largo de la línea instalada. Fotos	

CONTROL DE CAMBIOS			
N° Revisión	Fecha de Revisión	Item	Naturaleza del cambio