



Señalización  
de Seguridad



# Carta de Servicio

"El compromiso con el cliente"

**24h.**  
Producto en stock

#### CONTACTO

comercial@implaser.com  
calidad@implaser.com

#### HORARIO COMERCIAL

Lunes - Jueves: 08:00 - 16:30  
Viernes: 07:00 - 15:00

#### FORMA DE ACCESO

En automóvil por carretera  
Ver mapa interactivo

### IMPLASER 99 S.L.L.

Primera PYME en España certificada en  
I+D+i y única en señalización

Polígono Industrial Borao Norte, nave 5A  
50172 - Alfajarín (Zaragoza) - ESPAÑA

[www.implaser.com](http://www.implaser.com)

**902 18 20 22**

Carta de Servicios elaborada según  
la norma UNE 93200:2008

con la colaboración de la consultora  
especializada de:

**ATISAE**

[www.atisae.com](http://www.atisae.com)  
[redondo@atisae.com](mailto:redondo@atisae.com)

Fecha emisión: 1-Diciembre-2009 Vigencia: 2 años

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

### COMPROMISOS

- Mantener un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001 con Registro de Empresa.

## ¿CÓMO LO CONTROLAMOS?

### INDICADORES

Certificado en vigor

- Mantener un sistema de homologación y normalización de los productos IMPLANORM, IMPLALUZ e IMPLASOL.

Sello N de AENOR

- Realizar una encuesta anual de satisfacción con respecto a expectativas, a todos los clientes que utilicen este servicio y obtener una puntuación mínima de SATISFECHO (prestación=expectativas) en el 100% de los clientes y mínima de COMPLACIDO (prestación>expectativas) en el 80% de los nuevos clientes.

% Satisfacción y  
% Complacidos

ANUAL

- Contestar por escrito a toda sugerencia o queja de cliente en un plazo inferior a 5 días laborales.

% de cumplimiento

- Cumplir el compromiso del servicio Stock 24 h. en el 90 % de los pedidos. Resto en 72 h.

% 24h y % 72 h.

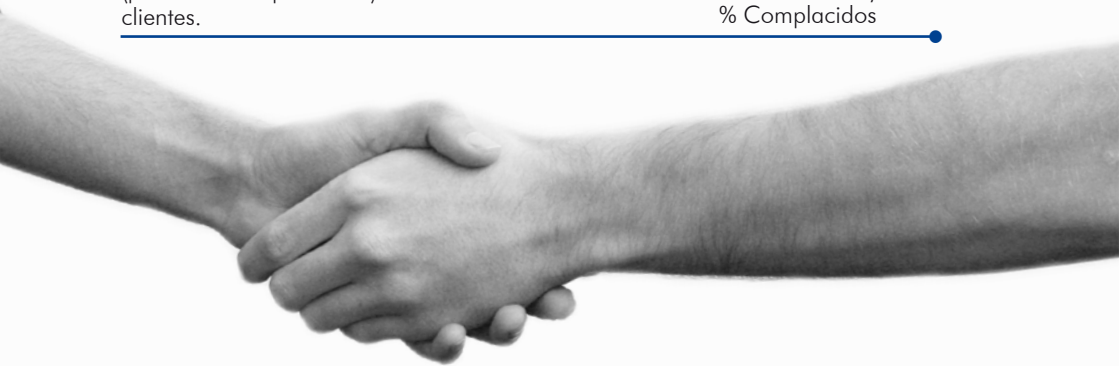
- Informar al cliente, por teléfono, fax o correo electrónico de la imposibilidad de entrega de su pedido antes de las 24 h., indicando la fecha de nuevo envío.

% de cumplimiento

- Enviar por telefax o correo electrónico al cliente la carta de portes como que el transportista ha recogido la mercancía en IMPLASER

% de cumplimiento

TRIMESTRAL



## OBJETIVOS Y FINES

El fin de la organización al publicar esta Carta de Servicio es informar públicamente del compromiso que adquiere IMPLASER 99, S.L.L. de suministrar los productos indicados en el catálogo en un plazo máximo de 24 horas para pedidos realizados antes de las 14 h, dentro del mercado nacional peninsular.

## DERECHOS BÁSICOS DEL CLIENTE

Al cliente se le reconoce el derecho de exigir que los productos suministrados y contemplados en esta Carta de Servicio, cumplan con la reglamentación vigente y la normativa declarada, en su caso (IMPLANORM, IMPLALUZ e IMPLASOL).

## OBLIGACIONES BÁSICAS DEL CLIENTE

El cliente o instalador final de los productos objetos de esta Carta de Servicio no podrá reclamar a IMPLASER 99 S.L.L., en el caso de una mala instalación no acorde con la legislación vigente o de una conservación claramente deficiente del producto.



## NORMAS REGULADORAS

Norma UNE 23033

Norma UNE 23034

Norma UNE 23035

RD 485/1997

CTE - Código Técnico de la Edificación

RIPCI - Reglamento de Instalaciones de Protección  
Contra Incendios

Ley de Prevención de Riesgos Laborales



## **FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

Los clientes podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicio. Las sugerencias serán consideradas y tenidas en cuenta en la siguiente revisión de la misma.

## **MECANISMOS DE COMUNICACIÓN**

La presente Carta de Servicio se publica de las siguientes maneras:

Comunicación interna: mediante su difusión en carteles informativos junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

Comunicación externa: mediante su difusión en la página Web junto con los resultados de los indicadores de los compromisos

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, IMPLASER 99 S.L.L. se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo. Así mismo se compromete a informar de las decisiones tomadas y a solicitar disculpas por escrito a los clientes afectados.

## **FORMAS DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los clientes pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

- Por escrito mediante formato proporcionado por IMPLASER 99 S.L.L. a petición del cliente.
- Mediante escrito dirigido al correo electrónico de IMPLASER 99 S.L.L. [calidad@implaser.com](mailto:calidad@implaser.com)
- Verbalmente ante el departamento de calidad o comercial de IMPLASER 99 S.L.L.