



		Nombre	Fecha
Procedimiento De Reclamaciones	Elaborado por:	Luis Fernando Álvarez	Diciembre 2023
	Aprobado por:	William Cabrera Lozano	Enero 2024
	Versión:	P-ST-21 Versión 01-2024	

Procedimiento De Reclamaciones

Autorización del documento		Puesto	Firma	Fecha
Seguridad Alimentaria	Luis Fernando Álvarez	Supervisor de Inocuidad		04/01/2024
Seguridad Alimentaria	William Cabrera Lozano	Coordinador de Seguridad y Salud en el trabajo		04/01/2024
Gerencia de contraloría	Vázquez Cigarroa Fernando de Jesús	Contralor		04/01/2024



		Nombre	Fecha
Procedimiento De Reclamaciones	Elaborado por:	Luis Fernando Álvarez	Diciembre 2023
	Aprobado por:	William Cabrera Lozano	Enero 2024
	Versión:	P-ST-21 Versión 01-2024	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO GENERAL	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
4.	DEFINICIONES O ABREVIATURAS.....	3
5.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	4
6.	ANEXOS	5



		Nombre	Fecha
Procedimiento De Reclamaciones	Elaborado por:	Luis Fernando Álvarez	Diciembre 2023
	Aprobado por:	William Cabrera Lozano	Enero 2024
	Versión:	P-ST-21 Versión 01-2024	

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de las reclamaciones del producto por cualquier anomalía de calidad e inocuidad en la Empresa, correspondiente al programa de inocuidad.

2. ALCANCE

Desde la Unidad de producción hasta nuestros clientes del cultivo de banano en el programa de inocuidad de la empresa.

3. RESPONSABLES

Los gerentes, administrador, supervisores y encargados de área serán los responsables de revisar, implementar, ejecutar y supervisar el presente procedimiento de acuerdo a cada una de sus responsabilidades

4. DEFINICIONES O ABREVIATURAS

Trazabilidad: Conjuntos de procedimientos que permiten conocer el histórico, ubicación y la trayectoria de un producto.

Código de barras: Es un código basado en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

Anomalía: Suceso fuera de lo habitual y que causa un evento negativo.



		Nombre	Fecha
Procedimiento De Reclamaciones	Elaborado por:	Luis Fernando Álvarez	Diciembre 2023
	Aprobado por:	William Cabrera Lozano	Enero 2024
	Versión:	P-ST-21 Versión 01-2024	

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- Según procedimiento de trazabilidad todas las cajas empacadas en cada una de las unidades de empaque cuentan con un código de trazabilidad el cual genera la información.
- Una vez que por cualquier anomalía se registra una reclamación esta es llegada al representante legal y/o gerente de manera electrónica y/o verbal por lo cual se pide con evidencias fotográficas y código de barras del reclamo para su investigación, cuando fuese posible.
- De antemano se contesta vía electrónica al cliente que se tomaran cartas en el asunto para que no vuelva a suceder.
- El representante legal transmite la información a través de forma verbal.
- El técnico de producción se acerca con el jefe de área donde se haya ocasionado la anomalía, ya sea jefe de empaque o jefe de campo.
- A través de una plática se le hace saber cuáles fueron las inconformidades de los clientes, si es de empaque se solicita manden el código de trazabilidad de las cajas que se encuentran con detalles para llegar hasta la persona que empaco ese día, fecha, hora y que unidad de empaque fue.
- Se plática con el personal para no continuar con esos detalles y se anota en el siguiente formato de registro de reclamaciones.
- Se llama al cliente para avisarles que se encontró el problema y se le dará solución a la vez se conciliará con el cliente en remuneración o reposición de producto. La reclamación será definida por los criterios de calidad e inocuidad establecidos por literaturas de GLOBAL GAP.



		Nombre	Fecha
Procedimiento De Reclamaciones	Elaborado por:	Luis Fernando Álvarez	Diciembre 2023
	Aprobado por:	William Cabrera Lozano	Enero 2024
	Versión:	P-ST-21 Versión 01-2024	

Se deberá incluir la notificación a la secretaria GLOBAL GAP. Vía el organismo de certificación, si una autoridad competente o local ha informado al productor que él/ella se encuentra bajo investigación y/o ha recibido una sanción en ámbito del certificado.

6. ANEXOS

- Registro de reclamaciones