



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamos

Autorización del documento		Puesto	Firma	Fecha
Comercial	Ricardo Ramírez	Gerente de Mercado Nacional		20/12/2021
Administración y Finanzas	Fernando Vázquez Cigarroa	Director de Administración y Finanzas		20/12/2021
Dirección Comercial	Pablo Olmedo Gómez	Director Comercial		2012/2021



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos		Nombre	Fecha
	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

ÍNDICE

OBJETIVO	3
ALCANCE.....	3
RESPONSABLES	3
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
POSIBLES MOTIVOS DE RECLAMO Y/O RECHAZO	5
INVESTIGACION DEL RECLAMO	6
MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	7
DIAGRAMA.....	8
FORMATO.....	9



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos		Nombre	Fecha
	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la gestión de quejas y reclamos de los clientes de Grupo Chantitos, así como los pasos a seguir para indagar sobre su origen a efecto de solucionarlos y evitar su recurrencia.

ALCANCE

El alcance del presente documento se extiende a todas las empresas que forman parte de Grupo Chantitos.¹

RESPONSABLES

El responsable de procesar las quejas y reclamos, así como proporcionar una respuesta al cliente es el Director Comercial.²

El director de calidad, el director de Producción y el director de Logística son responsables de indagar sobre los posibles fallos en su procedimiento, que pudieron ocasionar el reclamo o la queja y presentarlos ante la Dirección comercial y la Dirección General. Para ello deberán revisar que los controles y documentos involucrados en el proceso de empaque, inspección, compra, recolección, carga, traslado y entrega del producto se encuentren elaborados correctamente y cuenten con todos los elementos necesarios para garantizar el cumplimiento de lo establecido en los diversos procedimientos de sus áreas.

El Director comercial y el Director general son quienes determinarán las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas en el proceso operativo, así como establecerán las acciones preventivas y correctivas necesarias para evitar la reincidencia de reclamos del mismo tipo.

¹ Grupo Chantitos se compone por las empresas La Santanera SPR de RL de CV, Frutas Chantitos SA de CV, Chantitos International LLC, Chantitos Guatemala y Punto de Abasto

² El área de atención a clientes se encuentra en desarrollo, por ello las quejas y reclamos son atendidas directamente por la dirección comercial.



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos		Nombre	Fecha
	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Queja: cualquier comentario o sugerencia realizada por los clientes de Grupo Chantitos derivado de la insuficiente atención durante la producción, empaque, traslado o entrega que no posea la capacidad de poner en riesgo la recepción del producto, pero que constituya una falla en el procedimiento operativo del Grupo.

Reclamo: cualquier observación del cliente derivado de un error o insuficiencia durante la producción, empaque, calidad o traslado que ponga en riesgo la recepción del producto, y que además represente un riesgo potencial para la venta o que implique algún costo adicional para el Grupo Chantitos.

Cuando exista una queja o reclamo por parte de un cliente de Grupo Chantitos, este será recibido por la Dirección comercial³ por correo electrónico, WhatsApp, o vía telefónica. Dicha área deberá recabar todos los datos necesarios para procesarlo: nombre del cliente, orden de compra, tipo, motivo, transporte, evidencias del reclamo, fecha, lugar y especificaciones técnicas; temperatura, empaque, termógrafo, entre otros. Una vez recabados los datos suficientes para indagar sobre el motivo que ocasionó el error, la queja o reclamo se turnará al área de calidad, logística o producción según sea el caso (por medio de un formato estándar vía correo electrónico).

Al momento de elaborar el presente documento las quejas y reclamos son recibidos por la Dirección comercial, quién realizará el formato de atención y lo turnará al área correspondiente copiando a los involucrados para que proporcionen toda la información necesaria y sea posible identificar los motivos que lo originaron.

El director de logística, el director de calidad y el director de producción recibirán las quejas o reclamos por correo electrónico a través del formato “Reporte de reclamo” (en caso de no contar con dirección de área será responsabilidad del gerente).

³ La intención es canalizar a los clientes con el área correspondiente para que a largo plazo sus quejas y reclamos sólo sean recibidas por el área correcta.



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos	Nombre		Fecha
	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

El director del área al que vaya dirigido el reclamo, (logística, calidad, producción, entre otros), deberá solicitar la información necesaria, así como las evidencias de supervisión para realizar el informe en el que se especifiquen los errores que pudieron ocasionar la queja o reclamo y los posibles responsables. Este informe se deberá enviar por correo a Dirección comercial, quien junto con el Director general analizarán los motivos y determinarán las acciones o sanciones por realizar para evitar la reincidencia.

Las quejas o reclamos deben ser revisadas y devueltas dentro de las 12 horas (de horario laboral) posteriores a la recepción del correo inicial. Después de recibido el reclamo del cliente, el área responsable deberá identificar los posibles motivos que lo originaron y solicitará a los involucrados la información suficiente para realizar una investigación completa y proporcionar el reporte final.

Los reclamos tienen prioridad ante las quejas, debido a su capacidad de afectar con pérdidas económicas a la empresa derivadas de la sanción por parte del cliente, los costos adicionales de traslado, la posibilidad de vender el producto a un precio menor o la merma total del producto.

POSIBLES MOTIVOS DE RECLAMO Y/O RECHAZO

Maduración:

1. Maduración post cosecha
2. Maduración Heterogénea
3. Maduración avanzada

Calidad:

1. Cicatrices
2. Saneos
3. Longitud
4. Golpes
5. Manejo
6. Crown mold
7. Crown rot
8. Fungal Scald
9. Bajo grado
10. Bajo peso
11. Sobre peso
12. Latex



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos	Nombre		Fecha
	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

13. Inocuidad (Insectos, arácnidos, reptiles, residuos química, etc.)

Logística:

1. Por no Entregar en tiempo y forma
2. Cadena de frío
3. Contenedor sin termógrafo
4. Contenedor sucio
5. Por no presentar Documentación de embarque completa
6. Errores con marchamo o ausencia
7. Por sobornos y mal comportamiento del conductor de la unidad
8. Por no utilizar el equipo de seguridad completo

Desconfiguración de pedido:

1. Materiales de empaque equivocados o dañados
2. Contaminación de material de empaque

INVESTIGACION DEL RECLAMO

La Dirección comercial debe iniciar la gestión del reclamo, coordinando con todos los departamentos involucrados en la cadena de suministro, una investigación exhaustiva para determinar donde se rompieron los controles internos, así como proponer medidas preventivas y correctivas a través del informe final.

Identificar según el tipo de queja o reclamo los procesos a evaluar en la cadena de suministros

1. Comercialización
2. Compras y almacén
3. Producción
4. Empaque
5. Logística
6. Escritorio de fruta
7. Facturación
8. Cuentas por pagar.



Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

Cada uno de los procesos involucrados en la cadena de suministro que pueda haber ocasionado el reclamo deberá ser revisado por el área de calidad, para ello las áreas deberán proporcionarle la información y evidencia necesaria el mismo día en que esta se solicite, pues el tiempo de respuesta para emitir el reporte final por un reclamo es de 12 horas y para una queja de 24 horas después de la notificación de reclamo. Dicho reporte debe contener:

- Detalle de posibles causas
- Fallas identificadas en los procesos
- Acciones realizadas y sugeridas
- Responsables de las acciones
- Información complementaria que facilite el análisis, la interpretación y la toma de decisiones.

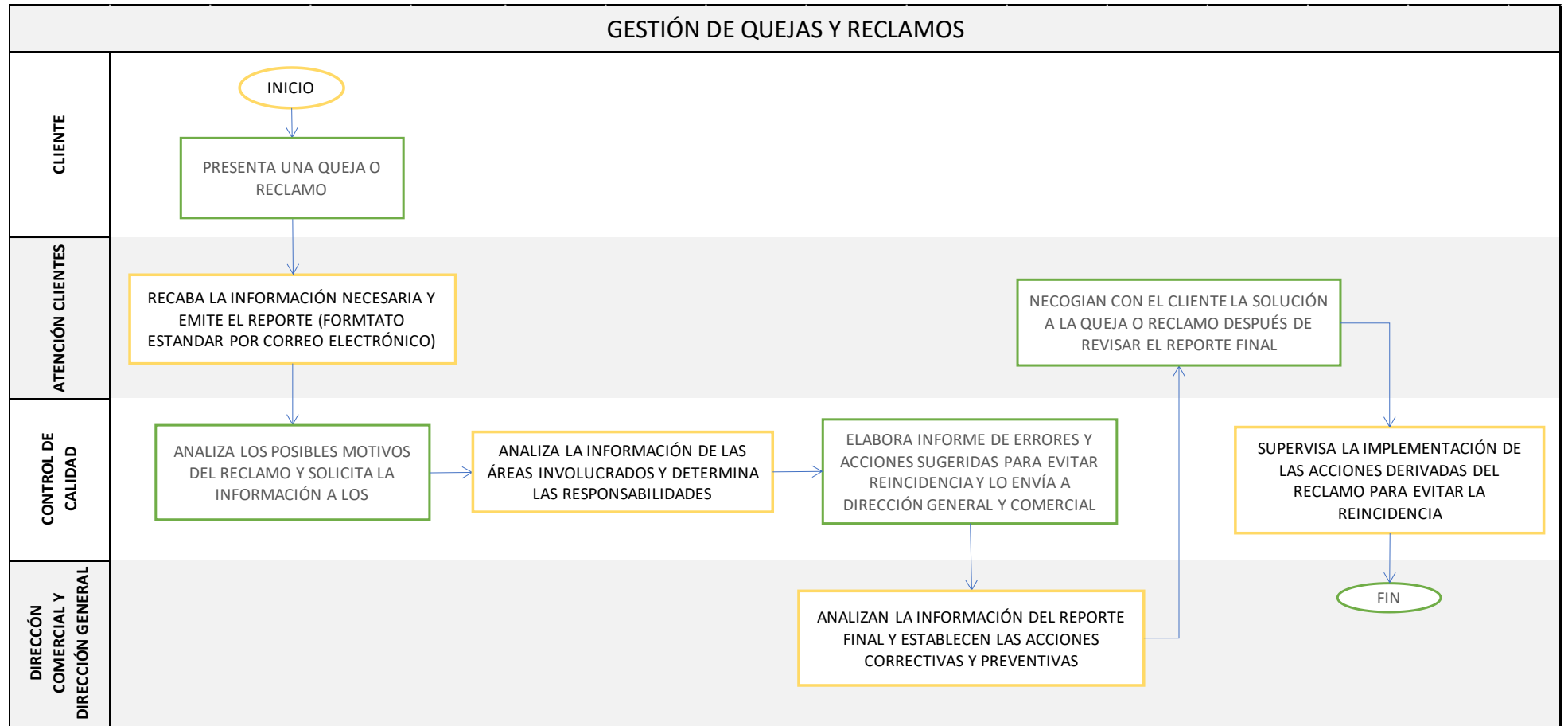
El informe final debe enviarse por correo a la Dirección comercial y la Dirección general quienes lo discutirán con los involucrados y tomarán las acciones necesarias para evitar la reincidencia y corregir los errores en el proceso.

MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las medidas correctivas, la negociación con el cliente afectado y la solución inmediata será proporcionada por la Dirección comercial. Las medidas para corregir los errores en el proceso y analizar la responsabilidad de los involucrados serán dictadas por el Director general y el Director comercial, quienes podrán difundirlas a través del correo de la empresa o implementarlas en privado de acuerdo con el caso particular.

El departamento de calidad debe realizar un concentrado semanal en el que se incluya la fecha del reclamo, el cliente, el motivo, las acciones realizadas y la solución proporcionada. Dicho reporte será enviado por correo electrónico a Dirección general, Dirección Comercial, Dirección de Administración y Finanzas y Contraloría, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad que requieran la implementación de controles, así como los fallos en la aplicación del procedimiento establecido y/o la posible necesidad de crear un procedimiento adicional

DIAGRAMA





Procedimiento para la gestión de quejas y reclamos	Actualizado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Marzo 2021
	Aprobado por:	Pablo Olmedo Gómez	Junio 2021
	Código:	P-CM-02	

FORMATO

REPORTE DE RECLAMO																					
		Información de Embarque				Observaciones															
		Estatus																			
		Cliente																			
		Lugar de Inspección																			
		Fecha de Reporte																			
		Orden de Compra																			
		Día de Emapque																			
		Código de Trazabilidad																			
		Temperatura de Arribo																			
		Productor																			
Origen																					
Transportista																					
					Seguimiento a Incidencia																
Medición	Presencia	Cantidad/Cajas	% de Muestra	Observaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Causas de Incidencias</th> </tr> <tr> <th>Tipo de Reclamo</th> <th>Valor de Incidencia</th> <th>Acciones a Seguir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Observación</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Penalización</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Causas de Incidencias			Tipo de Reclamo	Valor de Incidencia	Acciones a Seguir	Observación			Penalización		
Causas de Incidencias																					
Tipo de Reclamo	Valor de Incidencia	Acciones a Seguir																			
Observación																					
Penalización																					
Tamaño																					
Bajo Peso																					
Sobre Peso																					
Cualitativos	Presencia	Cantidad/Cajas	% de Muestra	Observaciones																	
Látex																					
Tallado																					
Maduración-Post Entrega	Presencia	Cantidad/Cajas	% de Muestra	Observaciones																	
Maduración Heterogenea																					
Maduración Verde																					
Maduración Avanzada																					
Temperatura	Presencia	Cantidad/Cajas	% de Muestra	Observaciones																	
Temperatura Alta																					
Temperatura Baja																					
Respuesta de áreas involucradas sobre los motivos y evidencias de la queja o reclamo																					
Posibles causas que originaron el error en el proceso					Evidencia con la que se cuenta para determinar la responsabilidad del área o personal																
Resolución, Acciones, Plan de Acción y Sanciones																					
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA																					