



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Seguimiento a Queja de Cliente

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:

PR-SGC-111

REVISIÓN:

9

FECHA DE REVISIÓN:

Mayo -2015

HOJA:

1/4

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer los lineamientos para implementar las acciones de recepción y seguimiento de quejas de cliente relacionadas con la Calidad e Inocuidad del producto terminado.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos que intervienen en el Procedimiento de Seguimiento a Queja de Cliente:

- Calidad e Inocuidad
- Responsable de Seguimiento

DOCUMENTO
CONTROLADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Técnica		Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Calidad e Inocuidad		Hoja: 2/4
Procedimiento: Seguimiento a Queja de Cliente		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
Coordinador de Calidad e Inocuidad	01	<p>Recibe la queja del cliente la cual puede ser clasificada en los siguientes dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Queja Formal de Cliente: Esta es aquella queja para la cual la inspección de calidad generada por el cliente determine que el producto será rechazado o enviado a re empaque y notificada en el formato "Mastronardi Grower Non Compliance Form" mediante correo electrónico o bien cuando se genere un rechazo de tienda el cual sea recibido en el formato "Grower rejected product claim form". Para este tipo de queja se deberán realizar las acciones correctivas pertinentes, las cuales se documentaran en el FO-SGC-011 Reporte de No Conformidad anexando la información o reportes que se generen de la investigación de la queja. a) Queja Informal de Cliente: Esta es aquella queja para la cual la inspección de calidad generada por el cliente determine que el producto será ingresado al inventario regular pero con observaciones acerca de la calidad e inocuidad del producto, o bien aquellas quejas que se reciban mediante correo electrónico (sin formato de soporte) o llamada telefónica. Para este tipo de quejas se deberá informar a las áreas involucradas de los hallazgos del cliente para que estos realicen un seguimiento de las características observadas por el cliente e informen al Coordinador de Calidad de las acciones llevadas a cabo y adjunten evidencia de estas. <p>En el caso de que una queja informal se repita por más de tres ocasiones en un periodo de 30 días a partir de la última queja, entonces se deberá dar el seguimiento de una queja formal.</p>
	03	En caso de proceder una queja, se Genera el FO-SGC-011 Reporte de No Conformidad (RNC).
Coordinador de Calidad e Inocuidad	04	<p>Entrega el Reporte de No Conformidad, llenado el apartado general y Paso 2 Descripción del Problema al responsable de seguimiento a la queja, quién será el responsable de documentar el resto del RNC.</p> <p>Este reporte debe ser entregado al responsable de seguimiento el mismo día que se genera la queja del cliente.</p>

DOCUMENTO CONTROLADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

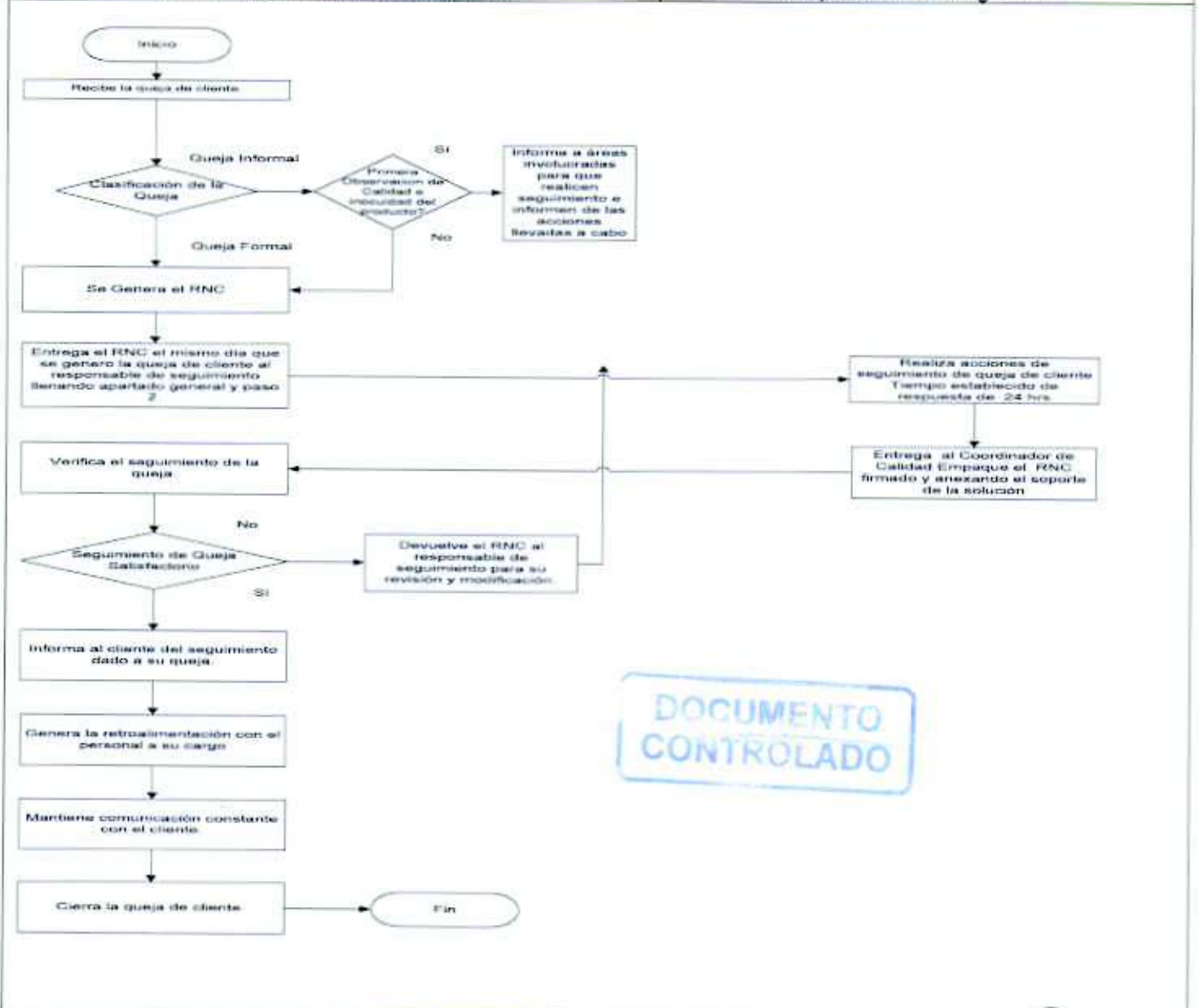
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Técnica		Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Calidad e Inocuidad		Hoja: 3/4
Procedimiento: Seguimiento a Queja de Cliente		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
Responsable de Seguimiento	05	Realiza acciones de seguimiento y corrección a la queja del cliente tendientes a evaluar y documentar la queja y las registra en el formato. Recaba evidencia sólida que sustente la solución a la queja del cliente y la anexa a este. Las acciones de seguimiento pueden ser llevadas a cabo por un equipo de trabajo de diferentes áreas. El tiempo establecido para dar respuesta a una queja de cliente es de 24 hrs., tiempo en el cual se debe entregar el RNC estableciendo las fechas compromiso para dar total solución a la queja del cliente.
	06	Entrega al Coordinador de Calidad Empaque el RNC firmado y anexando el soporte de la solución.
Coordinador de Calidad e Inocuidad	07	Verifica el seguimiento de la queja. En caso de no ser satisfactorio el seguimiento realizado lo devuelve al responsable de seguimiento para revisión y modificación.
	08	Informa al Cliente del seguimiento que se le dio a su queja. El tipo o naturaleza de la queja dará la pauta para determinar a qué personal de Mastronardi se le hará llegar este seguimiento.
	09	Genera la retroalimentación de información con el personal a su cargo para el seguimiento y verificación de las acciones generadas para atender la queja de cliente.
	10	Mantiene comunicación constante (vía correo electrónico o telefónica) con el cliente con la finalidad de estar informado acerca de las condiciones de llegada del producto.
	11	Cierra la queja de cliente. Una vez transcurrido un mes desde que se atendió una queja de cliente, si no hay más observaciones o quejas por el mismo problema y las acciones correctivas implementadas fueron puestas en funcionamiento y verificadas se cierra formalmente la queja.



DOCUMENTO CONTROLADO

DIAGRAMA DE FLUJO

Dirección: Técnica	Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Calidad e Inocuidad	Hoja: 4/4
Procedimiento: Seguimiento a Queja de Cliente	
Coordinador de Calidad e Inocuidad	Responsable de Seguimiento



DOCUMENTO CONTROLADO

<p>Formuló</p>  <p>L.A. Cesar E. Gonzalez Hdz. COORDINADOR DE CALIDAD E INOCUIDAD</p>	<p>Revisó</p>  <p>Tec. Jaime A. Almazan Izaguirre GERENTE DE CALIDAD E INOCUIDAD</p>	<p>Autorizó</p>  <p>Ing. Ismael Padrón Segura DIRECTOR TENICO</p>
---	---	---