**OBJETIVO**

* Establecer las guías para tratar las quejas presentadas por los clientes acerca de los productos de la empresa, de manera que se garantice la satisfacción del cliente desde la recepción de la queja hasta la respuesta al cliente.
* Mantener una comunicación adecuada con personal externo a la planta (proveedores, contratistas, clientes o consumidores, autoridades legales y reglamentarias) así como una comunicación interna efectiva con el personal de la planta.

**PROCEDIMIENTO**

**De la recepción de quejas**

* El responsable del área de ventas recibe la queja por parte del cliente.
* Cuando Ventas recibe una queja, llena la parte correspondiente a su departamento en el formato de Recepción de Quejas (REG-QUEJAS-7.0) y lo hace llegar al encargado de Control de Calidad, ya sea impreso o por correo electrónico.
* Control de Calidad solicita información al cliente que emite la queja y la coteja con registros e información de la planta.
* Control de Calidad define si la queja es responsabilidad de la empresa o no.
* Si la queja no es responsabilidad de la empresa, sino de otra planta o centro de distribución, se hace llegar la queja y cualquier otra información involucrada al responsable.
* Control de Calidad realiza las acciones necesarias para demostrar la naturaleza de la respuesta con las evidencias recabadas y notifica al Encargado de Planta y al Departamento de Ventas sobre el estado de la queja.
* Cuando la queja es responsabilidad de la empresa, se procede con la investigación de la queja y Control de Calidad, con apoyo de otros departamentos (producción, mantenimiento, etc.), define e implanta las acciones correctivas. Control de Calidad registra todo en el formato de Recepción de Quejas (REG-QUEJAS-7.0).
* Los responsables de las áreas involucradas reciben una copia del formato y en conjunto con Control de Calidad analizan los datos de la queja.
* Control de Calidad investiga la causa o raíz del problema.
* Control de Calidad anexa la información utilizada durante el proceso a manera de soporte y evidencia (copias de formatos, análisis, certificados, etc.).
* Control de Calidad revisa las acciones de cierre y firma el formato en señal de conformidad con el cierre y entrega los resultados al Gerente General.
* Control de Calidad conserva copias del registro de Recepción de Quejas (REG-QUEJAS-7.0) y de la documentación de soporte. Todas las quejas cerradas se archivan para cuestiones de auditoría.
* Control de Calidad comunica la resolución de la queja al Departamento de Ventas para que este a su vez se lo envié al cliente.
* Si el seguimiento de las quejas no tiene los resultados deseados se considera llevar a cabo una auditoría interna según el procedimiento correspondiente.

**Trámite de recepción, análisis y respuesta de quejas al cliente**

* Las quejas recibidas por el Departamento de Ventas, relacionadas a calidad e inocuidad, se envían al responsable del Departamento de Control de Calidad en un plazo máximo de dos días hábiles.
* Las quejas tienen un plazo máximo de cierre de 3 días para cuestiones de calidad y por cuestiones de inocuidad 5 días máximo a partir de su recepción por parte de Control de Calidad; salvo los casos que de manera justificada se requiera un plazo mayor (previa revisión del encargado de Control de Calidad, quien determina si es justificable o no).
* Una vez que se realice el análisis de la queja y se determine si procede o no, Control de Calidad es el responsable del cierre, el cual emite una respuesta que envía al área de ventas para que ésta informe al cliente y/o usuario, sobre el estatus.
* En caso de ausencia por parte de la persona encargada para dar respuesta a las quejas del cliente, se asigna un sustituto que realice las mismas funciones, con autorización del Gerente General.
* Control de Calidad define e implementa las acciones correctivas o preventivas necesarias para eliminar o minimizar la recurrencia de quejas.

**De la recepción, seguimiento y respuesta de la queja del cliente**

**Análisis de tendencias de las quejas**

* Control de Calidad realiza un análisis de tendencias de las quejas mensualmente, con el objetivo de identificar los puntos del proceso de mayor vulnerabilidad. Para esto registra las quejas recibidas en el formato Reporte Mensual de Quejas (REG-RMQ-7.0).

**Comunicación externa e interna**

* La empresa mantiene una comunicación efectiva con el personal externo entre estos proveedores, contratistas, clientes y autoridades legales. Cada vez que se presenta un cambio relacionado con inocuidad del producto (requisitos específicos de almacenamiento, uso previsto, cambio en las especificaciones etc.) Control de Calidad hace llegar un comunicado informando acerca de lo ocurrido al personal que pudiera verse afectado y/o involucrado.
* La empresa se asegura de que se informa oportunamente al equipo de inocuidad s de los cambios realizados de acuerdo al procedimiento de Revision de Documentos (POE-REV-1.2.2).