

Reclamos de Fiambres Feteados

Reclamos de Fiambres Feteados

Actualizado	Aprobado
Gerentes de Control de Gestión Zonal Control de Gestión Dirección General	Dirección de Operaciones Gerencia Divisional Control de Gestión
Fecha: Mayo 2018	Fecha: Diciembre 2018

Revisado	Aprobado
Fecha: Noviembre 2021	Fecha: Enero 2022



Reclamos de Fiambres Feteados

- **Objetivo**

El propósito del presente documento es establecer un procedimiento que detalle los pasos a seguir por las sucursales o depósitos concentradores en el caso de detección de **Fiambres Feteados** elaborados en la Planta de La Anónima de Ituzaingó que no se encuentran aptos para la venta

- **Alcance**

Este procedimiento es aplicable únicamente para reclamos vinculados a Fiambres Feteados en la Planta de La Anónima y que no son atribuibles al Transporte.

Los reclamos atribuibles al transporte se rigen por la norma de "Recepción de Perecederos y Decomisos"

- **Responsable**

Debería ser el responsable de enviar el correo el Gerente de Sucursal o Gerente de Ventas.

- **Procedimiento**

- **Introducción**

Se pueden detectar los siguientes problemas para su posterior reclamo; al momento de recepción en la trastienda o reposición en salón de ventas (24 horas posteriores a la recepción).

- Falta de vacío o deterioro del envase.
- Errores en la rotulación que impidan la comercialización.
- Cajas Aplastadas
- Corto vencimiento de la mercadería
- Pérdida de Frío

- **Confección del Reclamo**

Las sucursales o Concentradores de Perecederos deberán seguir los siguientes pasos para la confección del reclamo.

1. Recepcionar la totalidad de la mercadería recibida. En ningún caso la sucursal deberá realizar una transferencia a la BT.
2. Asegurarse que el problema no es atribuible al transporte o Base de Transferencia. Si así fuera proceder de acuerdo al procedimiento "Recepción de Perecederos en Sucursales".
3. Completar la planilla de reclamos publicada en la Intranet "Reclamos de Fiambres Feteados" y enviarlo vía mail al Responsable de Seguridad Alimentaria del Centro de Feteado con copia al Responsable de la Planta de Feteado, Gerente de Seguridad Alimentaria y Compras Perecederos.

Tabla de Puestos/ Responsables:

Puesto/ Sector	Responsable	Mail
Responsable Seg. Aliment. del Centro de Feteado	Celeste Puggioni	cpuggioni@laanonima.com.ar
Gerente de Seguridad Alimentaria	Ana Vera	avera@laanonima.com.ar
Responsable Planta de Feteado	Cesar Bordoli	cbordoli@laanonima.com.ar
Compras Perecederos	Gustavo Cazenave	gcazenav@laanonima.com.ar

Reclamos de Fiambres Feteados

4. La planilla de reclamos deberá completarse en su totalidad. No podrán faltar en la misma los datos de: N° de sucursal, fecha de reclamo, nombre y marca del producto, Kgs de producto reclamado, N° de lote, fecha de vencimiento, problema detectado, lugar en dónde se detectó el problema y cantidad de paquetes involucrados.
Debido a que cada uno de estos datos es vital para realizar la trazabilidad del producto y analizar la magnitud del desvío en los kgs producidos ese día, cualquier dato faltante impedirá procesar o analizar el reclamo. El área de Seguridad Alimentaria dará aviso a las sucursales de la falta de datos si correspondiese.
5. Los reclamos en que el porcentaje de producto reclamado sea igual o menor al 1% del pedido total del producto cuestionado serán automáticamente reconocidos. Es decir, los mismos serán registrados pero no serán analizados debido a que se considera que dicho porcentaje es lógico e inherente al proceso.
El sector de Compras Perecederos avisará a la sucursal sobre la aceptación del reclamo realizado.
6. Los reclamos en que el porcentaje de producto reclamado sea mayor al 1% del pedido total del producto cuestionado serán registrados y analizados por el área de Seguridad Alimentaria, verificando cada uno de los controles realizados durante el proceso de elaboración (cadena de frío, higiene de planta, control de vacío, proveedor, materia prima, etc).
El área de Seguridad Alimentaria informará al responsable del Centro de Feteado y Compras Perecederos el resultado de este análisis para que este último informe a la sucursal sobre la aceptación o rechazo del reclamo realizado.
7. El reconocimiento del reclamo será registrado por el sector de Contaduría en la cuenta "Mercaderías, Fiambres y Lácteos" indicando como dato la fecha y número de lote que figuran en la planilla de reclamo. Esta registración podrá ser verificada posteriormente por el personal administrativo de la sucursal.