	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL</p> <p>GESTIÓN DE RECLAMOS</p>	<p>G-PG-014 Fecha: 17-04-23 Revisión: 001 Página 1 de 10</p>
---	---	---




PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

Registro de cambios:

Revisión	Fecha de aprobación	Cambios
001	17-04-23	Se modifica la definición de reclamo de seguridad alimentaria. Se separa el procedimiento de retiro del mercado.

Registro de aprobación:

Creado. Fecha: 14-01-22	Revisado: 14-10-22	Aprobado: 17-04-23
		
Paula Urquiza Analista Seg. Alimentaria	Lic. Ana E. Vera Gerente Seg. Alimentaria	Lic. Ana E. Vera Gerente Seg. Alimentaria



PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014

Fecha: 17-04-23

Revisión: 001

Página 2 de 10

OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para el tratamiento de los reclamos generados por desvíos producidos en los productos alimenticios, a fin de garantizar su análisis y seguimiento hasta el cierre de los mismos.

ALCANCE

A todos los reclamos de productos alimenticios, incluidas las bebidas y alimento para mascotas, cuyos desvíos impacten negativamente en su inocuidad y que provengan de clientes internos y/o externos.

RESPONSABILIDADES

Gerente de sucursal / gerente de depósito: es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y de realizar la verificación de un reclamo en su sucursal o depósito. Además, es responsable de informar al área de seguridad alimentaria, en tiempo y forma (con toda la información obligatoria para su análisis), cualquier tipo de reclamo de productos que reciba.

Personal de seguridad alimentaria en zona: es responsable de intervenir y guiar a las sucursales y/o depósitos en la gestión de los reclamos y colaborar con la recopilación de la información para su análisis y seguimiento.

También es responsable de elevar al personal de Seguridad Alimentaria de Dirección General los reclamos que requieran intervención con proveedores y/o indicar el cierre del reclamo basándose en la información recopilada.

Personal de Seguridad Alimentaria de Dirección General: es responsable de la recopilación de la información, del análisis y seguimiento de los reclamos del área a nivel compañía, interactuando con las Jefas Zonales y/o con aquellas sucursales y depósitos que no posean Jefas Zonales, así como también con los proveedores, área comercial y/o cualquiera otra área involucrada en la gestión de los reclamos de los productos. Es responsable también de establecer las acciones a tomar frente a los mismos e indicar los pasos a seguir hasta su cierre.

DEFINICIONES

LQS: sistema informático utilizado por la compañía que permite registrar detalladamente las acciones tomadas para la resolución de reclamos externos. Su acceso está restringido sólo a usuarios habilitados por la empresa.



PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014

Fecha: 17-04-23

Revisión: 001

Página 3 de 10

DESARROLLO

1. Tipos de Reclamos

Los reclamos en los productos pueden originarse como consecuencia de una contaminación física, química o microbiológica o bien, por algún desvío en sus características originales de diseño (características organolépticas, rotulado, cantidad de unidades, tamaño, entre otros). Estos reclamos pueden surgir como:

- **Reclamos internos:** son todos aquellos que se generan por personal interno directo o relacionado de forma directa con la compañía (gerente de sucursal, gerente de depósito, jefe de carnes, colaboradores de los sectores o áreas, etc.). En este tipo de reclamos no hay intervención alguna por parte del cliente.
- **Reclamos externos:** son todos aquellos reclamos que se generan a través de los clientes (contact center, página web, libro de quejas y sugerencias, etc.) o personas externas a la compañía.


2. Información Obligatoria

La persona que recibe un reclamo debe asegurarse de reunir la siguiente información obligatoria para poder iniciar la gestión adecuada del mismo:

- Código glaciar, denominación comercial y marca del producto reclamado.
- Fecha de vencimiento del producto reclamado.
- Lote o fecha de elaboración del producto reclamado.
- Desvío detectado.
- Cantidad de producto afectado.
- Información sobre la verificación realizada en la sucursal (verificación de productos mismo vto. y lote).
- Evidencia fotográfica y recupero del producto involucrado (en la medida de lo posible).

Si el reclamo es interno, se debe detallar toda esta información y enviar un correo electrónico al área de Seguridad Alimentaria, según *ANEXO 01-G-PG-014 MODELO DE MAIL PARA COMUNICACIÓN INTERNA DE RECLAMOS*. Si el reclamo es externo se debe realizar la carga de la información en el sistema LQS y asignar el reclamo al área pertinente.

Cuando se trate de un reclamo por contaminación física, se solicitará, además, en la medida de lo posible, el resguardo del contaminante para su posterior análisis por el departamento de Seguridad Alimentaria.

	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL</p> <p>GESTIÓN DE RECLAMOS</p>	<p>G-PG-014 Fecha: 17-04-23 Revisión: 001 Página 4 de 10</p>
---	---	---

3. Tratamiento de Reclamos

3.1 Fase I

La primera fase aplica sólo para los reclamos externos. En esta se busca contener al cliente y eso se hace a través del canal o la persona que recepciona el reclamo (contact center, gerente, gerente de venta, etc.). En esta primera instancia **el Dpto. de Seguridad Alimentaria no tiene intervención.**

3.2 Fase II

Esta fase se compone de la recolección de la información obligatoria y la notificación al área de Seguridad Alimentaria.

— Reclamos Externos

Cuando el reclamo sea generado por un cliente u otra persona externa a la compañía, el gerente debe seguir el circuito de reclamos que se detalla a continuación:

- Tomar todos los datos del cliente y del producto reclamado.
- Verificar otras unidades que correspondan al mismo lote y vencimiento del producto.
- Cargar la información obligatoria completa (*) en el sistema LQS y generar un ticket de reclamo.
- Colocar a la Jefa Zonal de Seguridad Alimentaria o a la persona encarga de Dirección General (en las zonas donde no haya Jefa Zonal) como propietaria del ticket, para que tome conocimiento del reclamo, evalúe el reclamo, indique las acciones a seguir y haga su seguimiento hasta el cierre del mismo.

<p>(*) <u>Nota:</u> Mencionar el resultado de la verificación en la sucursal.</p>
--

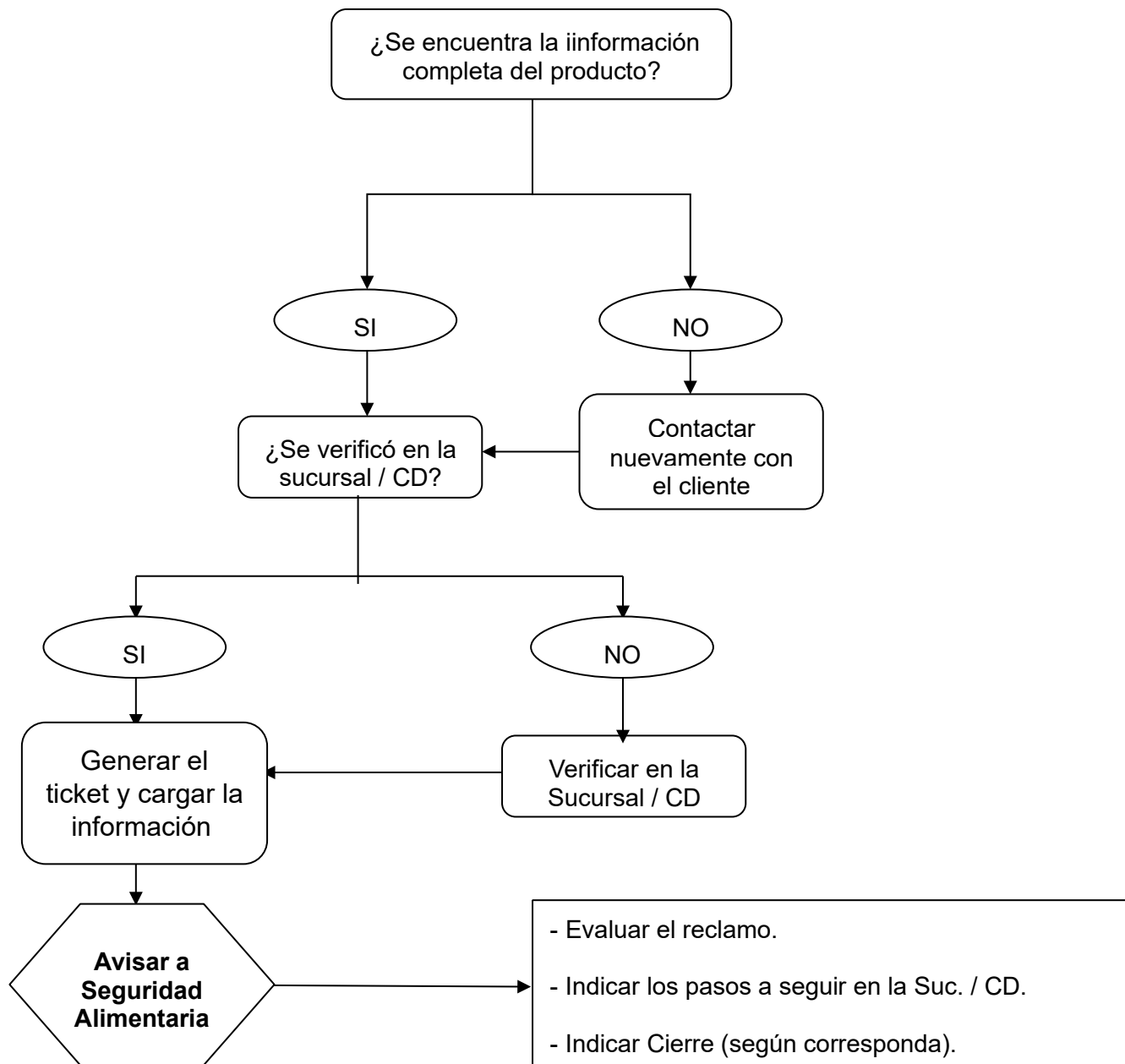


PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014
Fecha: 17-04-23
Revisión: 001
Página 5 de 10

Figura I: Circuito de reclamos externos



— Reclamos Internos

Cuando el reclamo sea generado por personal interno a la compañía, ya sea de una sucursal o un depósito, se debe seguir el circuito de reclamos que se detalla a continuación:

- Tomar los datos del producto con desvío.



PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014

Fecha: 17-04-23

Revisión: 001

Página 6 de 10

- Verificar si el desvío replica en otras unidades que correspondan al mismo lote y vencimiento del producto.
- Informar acerca del reclamo y enviar la información obligatoria completa (*) a la Jefa Zonal de Seguridad Alimentaria o a la persona encargada de Dirección General (en las zonas donde no haya Jefa Zonal), según *ANEXO 01-G-PG-014 MODELO DE MAIL PARA*

COMUNICACIÓN INTERNA DE RECLAMOS, para que tome conocimiento del reclamo, evalúe el reclamo, indique las acciones a seguir y haga su seguimiento hasta el cierre del mismo.

(*) **Nota:** Mencionar el resultado de la verificación en la sucursal.

3.3 Fase III

Esta fase se compone del análisis del reclamo propiamente dicho.

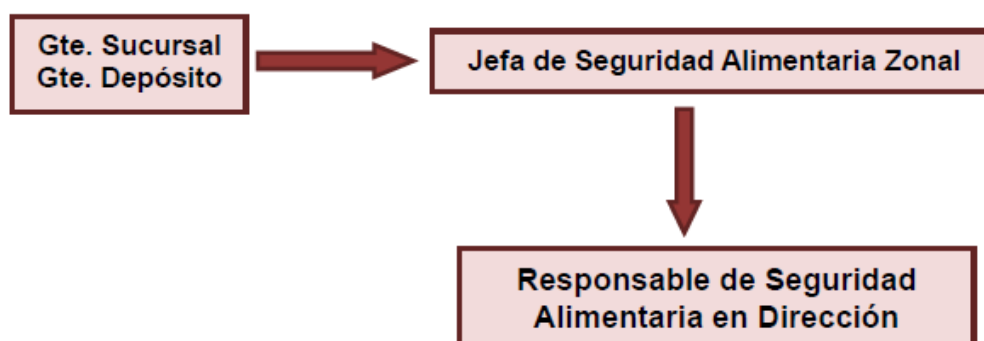
— Zonas con Jefas Zonales:

En todos los casos, siempre que se haya generado un reclamo, el gerente de la sucursal o depósito, o el gerente de venta debe dar aviso del reclamo a las Jefas Zonales, otorgándole la propiedad en el ticket LQS (reclamo externo) o bien mediante un correo electrónico (reclamo interno- según *ANEXO 01-G-PG-014 MODELO DE MAIL PARA COMUNICACIÓN INTERNA DE RECLAMOS*).

Las Jefas Zonales deben evaluar el reclamo y verificar que se encuentre toda la información obligatoria para la gestión del mismo. Además, debe realizar el análisis de toda la información y establecer si dicho reclamo se considera o no como un hecho puntual.

Si se considerara un hecho puntual, la Jefa Zonal debe indicar el cierre del reclamo, e informar de esta resolución a la persona responsable de Seguridad Alimentaria de Dirección General para que deje el registro/antecedente del reclamo en cuestión.

Si el reclamo no se considera un hecho puntual, la Jefa Zonal debe indicar la verificación del desvío en otras sucursales / depósito de la zona y, una vez reunida toda la información debe informar a la persona responsable de Seguridad Alimentaria de Dirección General para que continúe con la gestión del reclamo (contacto con el proveedor, verificación en otras zonas, notificación y pedido de intervención al área comercial, etc.).





PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014

Fecha: 17-04-23

Revisión: 001

Página 7 de 10

Si del análisis del reclamo surgiera que el mismo no debe ser gestionado por el área de Seguridad Alimentaria, se debe indicar al gerente de la sucursal o depósito o gerente de ventas (según corresponda) que debe derivar el reclamo, al área comercial y continuar con el seguimiento del mismo hasta su cierre.

— Zonas sin Jefas Zonales:

El gerente de la sucursal o depósito o gerente de venta debe dar aviso del reclamo a la persona responsable de gestionar los reclamos en Dirección General, otorgándole la propiedad en el ticket LQS (reclamo externo) o bien mediante un correo electrónico (reclamo interno), según *ANEXO 01-G-PG-014 MODELO DE MAIL PARA COMUNICACIÓN INTERNA DE RECLAMOS*.

La persona responsable de Seguridad Alimentaria en Dirección General debe evaluar el reclamo y verificar que se encuentre toda la información obligatoria para la gestión del mismo. Además, debe realizar el análisis de toda la información y establecer si dicho reclamo se considera o no como un hecho puntual.

Si se considerara un hecho puntual, debe indicar el cierre del reclamo y dejar el registro/antecedente del reclamo en cuestión.

Si el reclamo no se considera un hecho puntual, debe indicar la verificación del desvío en otras sucursales / depósito de la zona y, una vez reunida toda la información debe continuar con la gestión del reclamo (contacto con el proveedor, verificación en otras zonas, notificación y pedido de intervención al área comercial, etc.).



Si del análisis del reclamo surgiera que el mismo no debe ser gestionado por el área de Seguridad Alimentaria, se debe indicar al gerente de la sucursal o depósito o gerente de ventas (según corresponda) que debe derivar el reclamo, al área comercial y continuar con el seguimiento del mismo hasta su cierre.

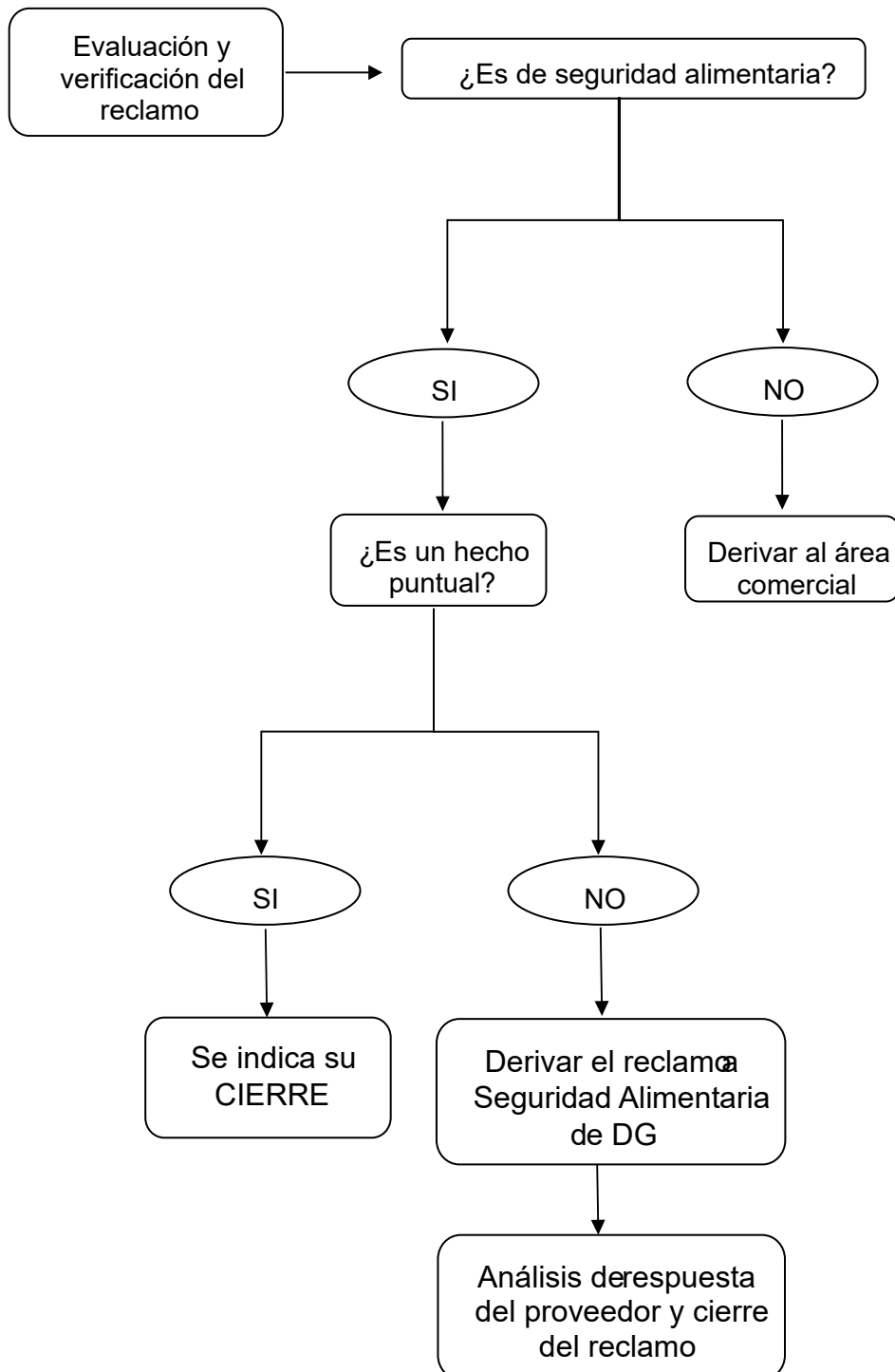
¡IMPORTANTE!


Todos los reclamos deben ser debidamente registrados por la responsable de gestionar reclamos de Seguridad Alimentaria de Dirección general. Dicha persona es la responsable de **analizar la información, hacer el contacto con el proveedor (*) y confeccionar la resolución para el cierre del reclamo.**

(*) **Nota:** El contacto con el proveedor se realiza **sólo en caso que fuera necesario**. Cuando se lleva a cabo, el mismo debe hacerse desde Dirección General y, sólo cuando se considere oportuno, puede indicarse que el contacto se realice a través de las Jefas Zonales de Seguridad Alimentaria (por ejemplo: con proveedores locales o con proveedores que abastecen pocas zonas).



Figura II: Evaluación y seguimiento de reclamo



	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL</p> <p>GESTIÓN DE RECLAMOS</p>	<p>G-PG-014 Fecha: 17-04-23 Revisión: 001 Página 9 de 10</p>
---	---	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS

ANEXO 01-G-PG-014 MODELO DE MAIL PARA COMUNICACIÓN INTERNA DE RECLAMOS

DOCUMENTOS RELACIONADOS

G-PG-005 Mercadería no apta para la venta

ANEXO 01-G-PG-005 Acta para decomiso de mercadería RG

01-G-PG-005 Decomiso de mercadería



PROCEDIMIENTO GENERAL

GESTIÓN DE RECLAMOS

G-PG-014

Fecha: 17-04-23

Revisión: 001

Página **10** de **10**