 <b>PROCIMART</b>			ATENCIÓN DE QUEJAS			CÓDIGO P-VE-02
						PÁGINA 1 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS

## 1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la gestión de las quejas y sugerencias presentadas por el Cliente.

## 2.0 ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los productos que se elaboran en PROCIMART S.A de C.V. (concentrados, aceites, esencias, aromas, cascara deshidratada y jugos simples) de las distintas variedades que se procesan. Al igual como servicios de descarga, mezclado y almacenamiento de estos productos realizados para 3as compañías.

## 3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del encargado del área de ventas, recibir y atender las reclamaciones de los Clientes.

## 4.0 PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Definiciones

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio.

**Proceso:** Tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto, consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

### 4.2 Se registra la queja en el formato F-VE-05.

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	---

 <b>PROCIMART</b>			ATENCIÓN DE QUEJAS			CÓDIGO P-VE-02
						PÁGINA 2 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

4.3 Se evalúa en términos de criterios de severidad, implicaciones de seguridad, impacto y detección de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

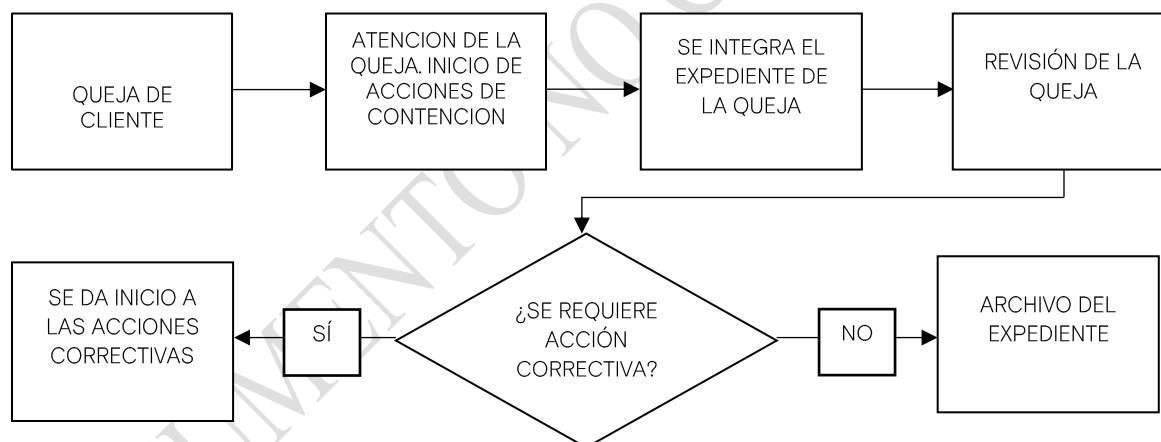
4.4 Investigar las circunstancias e información pertinente del hallazgo encontrado. Determinar la causa raíz mediante un análisis completo.

4.5 Solucionar el problema y realizar acciones preventivas así como la corrección inmediata. Si la queja no se puede resolver inmediatamente se deberá plantear una solución eficaz tan pronto como sea posible.


4.6 Comunicar la decisión o cualquier acción tomada con respecto a las quejas al reclamante y a la persona involucradas.

4.7 Cierre de la queja, si están de acuerdo con las acciones tomadas se realizan y se registran. Si el Cliente rechaza la decisión o las acciones propuestas entonces la queja permanece abierta, se registra y se le informa al responsable para encontrar una nueva solución tal como se presenta en el diagrama 1.

**Diagrama de Flujo de Atención de Quejas**



 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 <b>PROCIMART</b>			ATENCIÓN DE QUEJAS				CÓDIGO P-VE-02
							PÁGINA 3 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.	ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04	TODAS
01	03	2011	23	03	2022		


#### 5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-VE-01 Procedimiento de ventas  
F-VE-05 Hoja de datos de queja de cliente

#### 6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
10/04/2017	01	Se incluyen definiciones dentro del procedimiento.
23/08/2019	02	Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
12/08/2021	03	Se actualiza procedimiento y persona a cargo del mismo.
23/03/2022	04	Se revisa sin cambios

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 <b>PROCIMART</b>			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 1 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

## 1.0 OBJETIVO:

Establecer los procedimientos necesarios para que sirva como instrumento de apoyo para que facilite y regule las tareas específicas que se involucren en las transacciones de venta, brindando no solo eficiencia y eficacia en el proceso, sino transparencia y control contribuyendo además al alcance de los objetivos organizacionales de PROCIMART.

## 2.0 ALCANCE:

Todos los productos de PROCIMART.

## 3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del encargado del Área de Ventas y todo el personal de Ventas llevar a cabo este procedimiento en las transacciones que lo requieran.

## 4.0 PROCEDIMIENTO:

### 4.1 DEFINICIONES

Oferta: Propuesta con el objetivo de cumplir, dar o ejecutar algo.

Contrato / Orden de Compra / PO: Un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías anteriormente ya establecidas por medio de una oferta.



### 4.2 FUNCIONAMIENTO


Se establece el contacto del cliente a través del personal de ventas

**4.2.1** El personal de ventas asesora al cliente sobre el producto que ofrece PROCIMART S.A. DE C.V. y presenta una oferta donde especifica: tipo de producto, volumen, especificaciones técnicas, precio pactado, términos, INCOTERM, fechas de entrega, documentos o requerimientos particulares como también una fecha límite a la validez de la oferta.

**4.2.2** Una vez obtenida la autorización de la oferta por parte del cliente a través de una Orden de compra o Contrato, se revisa cada uno de los detalles del contrato y se le confirma al cliente de recibido si toda la información dentro de la PO es correcta de acuerdo a la oferta presentada; en caso de que la Orden de Compra o Contrato sea diferente se le avisara al cliente y se clarificara dicha información.

**4.2.3** En caso de que en el contrato u orden de compra se establezca el término o términos aprobación de muestra necesaria para embarque del producto, se seguirá el procedimiento de envío de muestra para aprobación del embarque o embarques a través de su formato F-VE-01.

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--


 <b>PROCIMART</b>			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 2 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

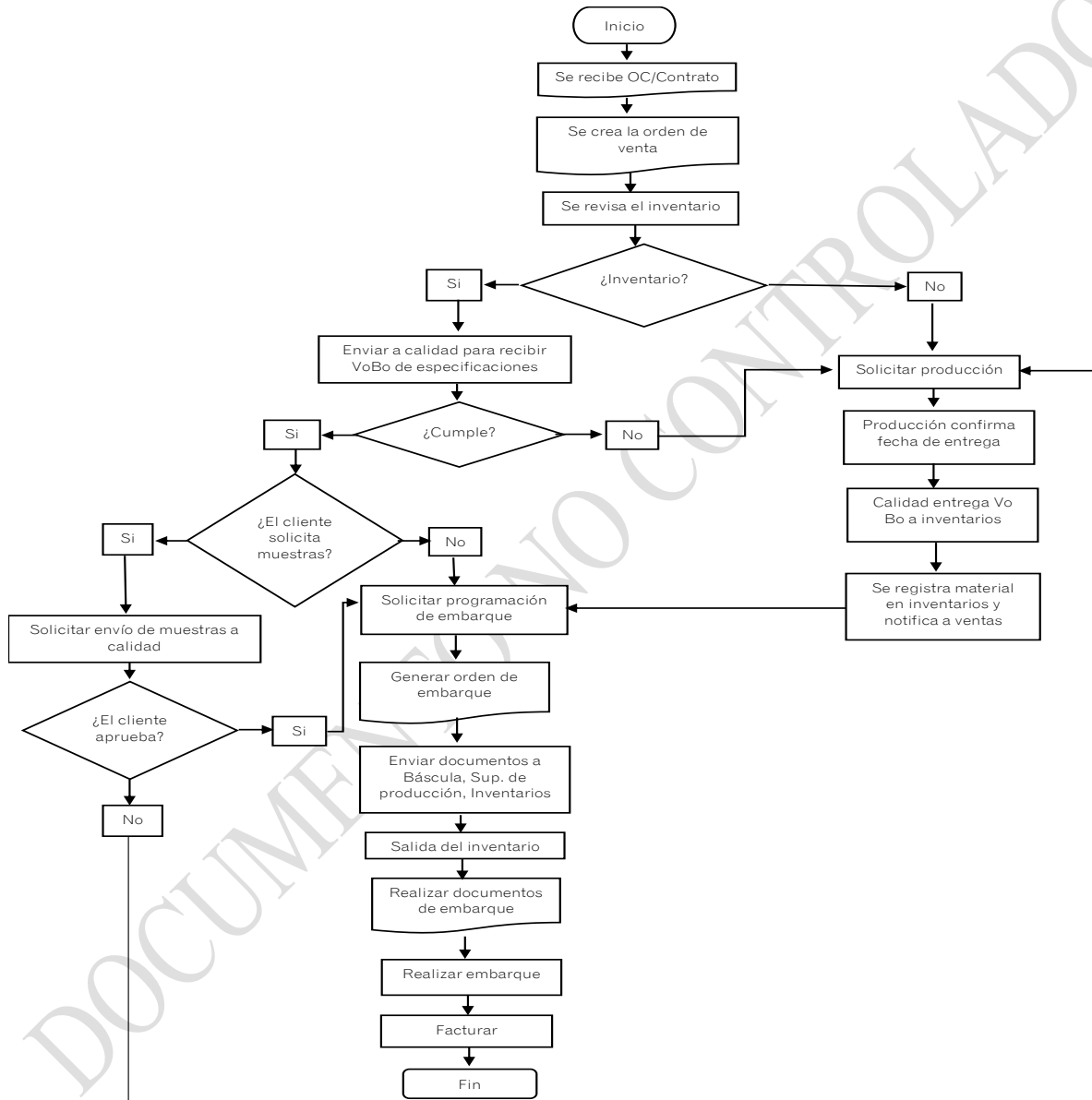
**4.2.4** Una vez que la orden de compra ha sido revisada, el área de ventas llenará el formato de orden de venta, revisa inventarios para revisar su disponibilidad, en caso de que el producto no este aun elaborado, se envía la orden de venta al área de Producción y Aseguramiento de Calidad para la elaboración del mismo, si existe inventario se solicita el Vo Bo al área de calidad asegurando que cumple con las especificaciones requeridas, una vez confirmado se le notifica al área de Logística y Trafico la venta de dicho producto para que elaboré su plan de entrega de acuerdo a las fechas y se programen los embarques, realice los documentos necesarios y se envíe a las áreas requeridas. El área de inventarios dará de baja el inventario con la orden de embarque F-VE-02 elaborada por logística y programará su carga, una vez realizado el embarque el área de logística realiza la factura correspondiente.

**4.2.6** En caso de que exista una queja por parte del cliente, el personal de ventas tomara dicha queja y presentara una solución rápida al cliente y de igual manera elaborara el formato F-VE-05 el cual será enviado al responsable de SGIA para que la canalice a las areas involucradas para generar las acciones correctivas.


**4.2.7** Una vez de haber cumplido el contrato u orden de compra, se le enviara al cliente un cuestionario P-VE-03 semestralmente en donde calificara la calidad del producto como el servicio prestado de acuerdo con el "Procedimiento para medir la satisfacción al Cliente".

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 <b>PROCIMART</b>			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 3 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS



 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 <b>PROCIMART</b>			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 4 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

#### 5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

F-VE-01	Solicitud de Muestras
F-VE-02	Orden de embarque
F-VE-05	Hoja de Datos Queja del Cliente
F-VE-06	Cuestionario de Satisfacción al cliente
F-VE-08	Orden de Ventas
P-VE-02	Procedimiento de Quejas
P-VE-03	Procedimiento para medir la satisfacción al Cliente
T-VE-01	Tabla de Requisitos Legales

#### 6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
13/03/2012	01	Estandarización de procedimientos en el área de ventas.
10/04/2017	02	Se agregan documentos relacionados, cambio persona que revisó y autorizó.
23/08/2019	03	Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
09/06/2021	04	Se agrega diagrama de flujo y se actualiza proceso
23/03/2022	05	Se revisa sin cambios

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--