



Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO	Pertenece a: SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Fecha Elaboración 10 01 14
Proceso : SERVICIO AL CLIENTE			Fecha de Revisión 10 05 05
Elaborado por: Director de Calidad	Aprobado por: Director de Calidad	Autorizado por: Gerente General	No. Revisión 1
Código y Título: PSC-001 ATENCION DE RECLAMOS			

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos que se deben cumplir para la atención de un reclamo relacionado con los productos de Avicola Triple A S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los reclamos técnicos de Avicola Triple A S.A.S.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del *Director de Calidad* que este procedimiento se cumpla y del equipo de ventas que se lleve a cabo en el tiempo establecido.

4. DEFINICIONES

Para entendimiento de este procedimiento se han establecido las siguientes definiciones:

4.1 RECLAMO TECNICO: Es aquel que corresponde a todo lo relacionado con las características físico-químicas, organolépticas y microbiológicas del producto (color, olor, dureza, entre otros) y todo lo relacionado con el empaque del producto.

4.2 OBSERVACIÓN: Evento reportado por el Cliente o por el Jefe de Zona que no constituye una inconformidad, reclamo o compensación pero que amerita análisis.

5. GENERALIDADES

No aplica.



6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

6.1 Reclamo Huevo en Cáscara

6.1.1 Cuando el cliente reporta una No Conformidad, la persona contactada (Gerente de Ventas, Jefe de Distrito, Asesores de Ventas, Coordinador de Negocios, Conductores-Vendedores, Distribuidores), realiza una visita a las instalaciones del cliente máximo 24 horas después de presentado el reclamo y diligencia el formato FSC-002 Reporte de Reclamos Huevo en Cáscara; a dicho reporte anexarle los soportes disponibles (fotografías, comunicaciones de clientes, entre otros).

Responsable: Gerente de Ventas, Jefe de Distrito, Asesores de Ventas, Coordinador de Negocios, Conductores-Vendedores, Distribuidores.

6.1.2 La persona contactada o designada por el Gerente de Ventas debe realizar la inspección del sitio de almacenamiento y registrarlo en el formato FSC-003 Visita de Clientes y anexarlo al anterior registro para enviarlo en conjunto al Director de Calidad vía correo electrónico (si aplica), fax o con el conductor del vehículo que se traslade a la planta, en un tiempo no mayor a 24 horas después de realizada la visita.

Responsable: Jefe de Distrito, Asesores de Ventas, Coordinador de Negocios, Conductores-Vendedores, Distribuidores.

6.1.3 Recibir los registros y analizar el tipo de reclamo, identificar las causas, realizar trazabilidad y comunicarse con la persona responsable del proceso donde se originó la no conformidad.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad

6.1.4 Establecer la corrección a tomar y comunicarle al cliente o a la persona quien realizó la visita la decisión tomada en un plazo no mayor a 24 horas.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad y Gerente de Ventas

6.1.5 Analizar las causas de la no conformidad, establecer las acciones a tomar y diligenciar el formato FSC-004 Atención del Reclamo.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad y responsable del proceso involucrado.

6.1.6 Realizar el seguimiento a las acciones que se establecieron verificando su eficacia y cerrar el reclamo.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad

6.1.7 Mensualmente realizar la estadística de los reclamos y enviar el reporte al Gerente General, Gerente de Ventas y Gerente de Producción vía electrónica.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad



6.2 Reclamo Huevo Líquido

6.2.1 Recibir el reclamo vía telefónica, vía Internet o vía fax, diligenciar el formato FSC-001 Reporte de Reclamos Huevo Líquido y enviarlo al Director de Calidad.

Responsable: Asesor de Ventas de huevo líquido

6.2.2 Proceder de acuerdo con lo descrito en los numerales 5.1.3 al 5.1.7.

Responsable: Director Aseguramiento de Calidad

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tiempo de Archivo	Ubicación
FSC-002	Reporte de Reclamos Huevo en Cáscara	1 Año	SGC
FSC-003	Visita de Clientes	1 Año	SGC
FSC-004	Atención del Reclamo	1 Año	SGC
FSC-001	Reporte de Reclamos Huevo Líquido	1 Año	SGC

8. REFERENCIAS

No aplica.

9. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE
-	-

10. HISTORIA DEL DOCUMENTO

Versión No.	Fecha	Detalle de los Cambios	Página
00	14/01/10	Elaborado	-
01	05/05/10	Se anexa en el formato del procedimiento las generalidades, referencias y anexos, se incluye en las actividades a desarrollar el responsable al final de cada paso	Todas