


| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 1 de 9 |

1. Objetivo:

1.1 Establecer el mecanismo a seguir para dar tratamiento a las quejas y/o reclamaciones, de Clientes externos, así como proceder para reclamar a Proveedores, por incumplimiento de contrato.

2. Alcance:

Es aplicable a todos los Procesos.

3. Referencias:

3.1 NC ISO 10001:2009. Gestión de la calidad-satisfacción del cliente-directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

3.2 . NC ISO 10002:2018. Gestión de la calidad-satisfacción del cliente-directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

3.3 NC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

3.4 PG 2-02-5 Producto No Conforme y acciones correctiva

3.5 PG 2-04-1 Compras.

4 Términos y Definiciones:

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

4.2 Reclamación/queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

4.3 **Compra en Plaza:** Proceso mediante el cual se adquieren a un precio previamente acordado entre el proveedor y el Especialista de abastecimiento técnico material (u otro personal designado en cada una de las áreas organizativas), las mercancías que han sido nacionalizadas por otra entidad o producidas por industrias nacionales, para insumos internos o para dar cumplimiento al objeto social de la empresa.

5 Responsabilidades:

5.1 Director General:

a) Aprobar las reclamaciones realizadas a proveedores.

5.2 Director Financiero:


a) Aprobar la reposición del producto, según sea el caso.

5.3 Director de UEB Comercialización, Ventas y Logística

a) Informar al director general y al especialista principal de calidad sobre el tratamiento dado a las quejas recibidas, decisión final con recomendaciones para la mejora.

b) Aprobar la reposición del producto, según sea el caso.

| Aprobado por | Nombre y Apellidos | Cargo | Firma | Fecha |
|--------------|----------------------------|------------------|-------|-------|
| | Yudit Rodríguez Concepción | Director General | | |

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 2 de 9 |

- c) Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes y cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.
- d) Aprobar la reposición del producto, según sea el caso.
- e) Aprobar las acciones correctivas que se tomen para eliminar las No Conformidades referidas a las reclamaciones.
- f) Dar seguimiento a las quejas de proveedores de compras nacionales.

5.4 Especialista Principal de Calidad:

- a) Fiscalizar el tratamiento dado a las quejas y reclamaciones de clientes recibidas y su decisión final.
- b) Fiscalizar el tratamiento dado a las reclamaciones realizadas a los proveedores con la información recibida por parte del Director de UEB Comercialización, Ventas y Logística y Asesor Jurídico de la Dirección de Negocios.

5.5 Especialista en Gestión Comercial del Grupo de comercialización y ventas:


- a) Recepcionar e informar de forma inmediata ante quejas de clientes al especialista de aseguramiento de calidad de la UEB comercialización, ventas y logística.
- b) Dar tratamiento a la queja recibida de conjunto con el especialista de aseguramiento de calidad de la UEB comercialización, ventas y logística, investigando las posibles causas y condiciones.
- c) Elaborar **TODA** la documentación referente a la queja.
- d) Revisar que los productos devueltos concuerden con lo descrito en la reclamación.
- e) Comunicar al cliente la decisión final y dar seguimiento su cumplimiento.
- f) Velar porque los transportistas subcontratados cumplan con la entrega de los productos y/o documentos referentes a la queja, siempre que sea aplicable.

5.6 Especialista de Aseguramiento de Calidad de la UEB Comercialización, Ventas y Logística:

- a) Realizar comprobaciones en las instalaciones del cliente como parte del tratamiento a la reclamación, según sea necesario.
- b) Dar tratamiento de No Conformidad a la queja que proceda.
- c) Controlar las quejas y reclamaciones recibidas mediante **R₂ 2-02-8 Control de reclamaciones**.
- d) Verificar el resultado del tratamiento de la queja y/o reclamación.

5.7 Jefe de almacén de productos terminados:

- a) Elaborar el registro R₄ 2-02-8 Control de la Reposición, entrega dicho registro al especialista en gestión comercial del grupo de comercialización y ventas.
- b) Entregar los productos por reposición debidamente embalados, siempre que sea aplicable.
- c) Velar porque los transportistas subcontratados cumplan con la entrega de los productos y/o documentos referentes a la queja, siempre que sea aplicable.

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 3 de 9 |

5.8 Jefes de Procesos y/o Áreas:

a) Informar al director de UEB comercialización, ventas y logística, al jefe de proceso de compras y/o al asesor jurídico de la Dirección de Negocios, según proceda, de la necesidad de realizar una reclamación a proveedores.

5.9 Jefe de Proceso de Compras:

- a) Elaborar y controlar la reclamación al proveedor de las compras en plaza.
- b) Comunicar al jefe de proceso y/o área de la situación exacta de la reclamación.

5.10 Asesor jurídico:

- a) Elaborar la reclamación al proveedor según los términos pactados contractualmente.
- b) Tramitar y controlar las reclamaciones

6 Desarrollo:

6.1 Reclamación de Cliente Externo.

Siempre que exista una inconformidad con el producto y/o servicio por un cliente, éste debe realizar por escrito su queja y/o reclamación **R₁ 2-02-8 Reclamación**, la cual debe llegar en el tiempo establecido según contrato, a la Dirección de la UEB Comercialización, Ventas y Logística y/o a cualesquiera de los Grupos de comercialización y ventas de la misma.


Recepcionada la queja, el Especialista en Gestión Comercial del Grupo de comercialización y ventas conjuntamente con el Especialista de Aseguramiento de Calidad de la UEB Comercialización, Ventas y Logística la asentará en el registro **R₂ 2-02-8 Control de reclamaciones**, posterior a esto, se investiga con todas las partes implicadas si procede o no la Reclamación.

En la UEB Yogur (en particular), el Especialista de Aseguramiento de Calidad de la UEB Comercialización, Ventas y Logística realizará en un plazo no mayor de 3 días hábiles una visita a las instalaciones del cliente, según aplique, para verificar “in situ” el producto y las condiciones de almacenaje que presenta.

A partir de entonces se dará respuesta al cliente -sea o no la queja efectiva- en el período pactado en el contrato.

Según proceda, y el cliente así lo estime, se realizará la devolución del dinero según contrato con la aprobación del Director General y/o el Director Financiero.

En todos los casos, el Especialista en Gestión Comercial del Grupo de comercialización y ventas, procederá a la elaboración del registro **R₃ 2-02-8 Tratamiento a la Reclamación**, en el cual refleja todos los elementos considerados durante la investigación y la decisión tomada. Este registro se envía o entrega al cliente como respuesta final.

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 4 de 9 |

Se llenará el Reporte de No Conformidad **sólo si la queja procede**, aplicando lo establecido según el PG 2-02-5 Producto No Conforme y Acciones Correctivas.

6.1.1 Devoluciones y Reposiciones

El producto devuelto se considera como una reclamación, realizándose todo lo establecido en el acápite anterior. Almacenándose separado del resto e identificándolo como **“DEVOLUCIÓN”**.

Luego de realizada la investigación, éste será nuevamente entregado al cliente si resulta conforme, de lo contrario se procede según el PG 2-02-5 Producto No Conforme y Acciones Correctivas.

Cuando la decisión final es reponer el producto objeto de reclamación se llena el **R₄ 2-02-8 Control de la Reposición**.

6.2 Reclamación a Proveedores

Siempre que exista una inconformidad con el producto/servicio prestado por un proveedor o éste incumpla con alguna de las cláusulas contractuales, el Jefe de Proceso y/o Área comunica al Especialista en ATM de la inconformidad. Éste con el asesoramiento del Asesor Jurídico prepara la reclamación y procede según lo establecido en el contrato indicado, siendo éste último el encargado de tramitar y controlar las reclamaciones.

Cuando la reclamación sea a un proveedor de compras internacionales se procederá de la misma manera que el párrafo anterior sólo que toda la información será dada por el Jefe de Proceso/Área (en específico los directores de las UEB Producción de Productos Inyectables y UEB de Producción de Yogur).


7 Registros:

7.1 R₁ 2-02-8 Reclamación: contiene el nombre y dirección de la Empresa u organismo que reclama, además se tomará el nombre de la persona que hace la reclamación, así como los datos del producto y el motivo de la reclamación, la fecha y el nombre de la persona que recibe la reclamación o queja.

7.2 R₂ 2-02-8 Control de reclamaciones (Clientes): contiene el número consecutivo de cada reclamación, fecha, el nombre de la Empresa u organismo que reclama, los motivos de la queja, decisión tomada y fecha en que se hizo efectiva la decisión.

7.3 R₃ 2-02-8 Tratamiento a la Reclamación: contiene la descripción del tratamiento a la queja, sus resultados y la decisión tomada.

7.4 R₄ 2-02-8 Control de la Reposición: contiene fecha en que se realiza la reposición, cliente, producto, presentación, lote, No. de reclamación, No. de factura y nombre y firma del Director de UEB Comercialización, Ventas y

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 5 de 9 |

Logística, del Director Financiero, del Jefe de Almacén y/o Distribuidor y de la Persona que recibe en nombre del cliente.

7.5 Control de reclamaciones (Proveedores) no lleva codificación.

Se conservarán dichos registros por un período de 1 año.


8 Anexos:

8.1 Anexo 1 R₁ 2-02-8 Reclamación.

8.2 Anexo 2 R₂ 2-02-8 Control de reclamaciones (Clientes)

8.3 Anexo 3 R₃ 2-02-8 Tratamiento a la Reclamación

8.4 Anexo 4 R₄ 2-02-8 Control de la Reposición

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 6 de 9 |

Anexo 1 R₁ 2-02-8 Reclamación


| | | |
|---|--------------------|-----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | RECLAMACION | R ₁ 2-02-8 |
|---|--------------------|-----------------------|

Fecha: ____ (1) _____

| | | |
|--|-----------------------------|-----|
| Empresa u organismo que reclama: | | |
| Dirección: Calle | No. | e/ |
| Municipio: | Provincia: | |
| Nombre del reclamante: | | |
| Número del contrato y tipo: | | |
| Fecha en que se detectó el hecho: | | |
| Producto: | Presentación y/o sabor: (1) | |
| No. Lote: | Cantidad: (2) | UM: |
| Fecha de Vencimiento: | | |
| Motivo de la reclamación: (Cláusula que se viola) (3) Nombres de las personas que (Envasó, selló la caja, recibió en origen (UP-2), entregó en destino (Provincia), recibió en destino (Provincia), según sea el caso. Nota: Se debe entregar además elementos probatorios (fotocopia de facturas en caso de que proceda y otros documentos que demuestren el origen de la reclamación). Pretensiones de la parte afectada: Reclamación # ____ (4) _____ Recibido por ____ (11) _____ | | |

Metodología de llenado:

- 1. Presentación y/o sabor:** presentación para UEB Inyectables, sabor para UEB yogur.
- 2. Cantidad:** de frascos faltantes por cajas, para UEB Inyectables.
- 3. Motivo de la reclamación:** descripción de los hechos motivos de la reclamación.
- 4. Reclamación #:** se numerarán con 3 dígitos, ejemplo 012.
- 5. Recibido por:** nombres y apellidos de la persona que recibe la queja.

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 7 de 9 |


Anexo 2 R₂ 2-02-8 Control de reclamaciones (Clientes)

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | CONTROL DE RECLAMACIONES | R ₂ 2-02-8 |
|---|---------------------------------|-----------------------|


| No. | Fecha | Unidad que reclama o la que se reclama | Motivos | Decisión Tomada | Fecha en que se hizo efectiva la decisión tomada |
|------------|--------------|---|----------------|------------------------|---|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | |
| | | | | | |

Metodología de llenado:

1. **No.:** Número consecutivo de la reclamación, se numerarán con 3 dígitos, ejemplo 012
2. **Fecha:** día, mes y año en que se recibe o emite la reclamación.
3. **Motivos:** breve descripción del motivo de la reclamación.
4. **Decisión Tomada:** resultado de la reclamación (procede o no y cuál fue el resultado).

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 8 de 9 |

Anexo 3 R₃ 2-02-8 Tratamiento a la Reclamación

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | TRATAMIENTO A LA RECLAMACIÓN | R ₃ 2-02-8 |
|---|-------------------------------------|-----------------------|

Procede la investigación si_____ no_____

Si es NO por qué.

En caso contrario describa el tratamiento dado:

Resultados:


Decisión Tomada:

Reclamación #:_____ Fecha de salida:_____

Aprobado por:_____(1)_____

Metodología de llenado:

- Aprobado por:** nombres y apellidos del Jefe de Departamento de Control de la Calidad.

| | | |
|--|--|----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | PROCEDIMIENTO GENERAL | PG 2-02-8 |
| | QUEJAS Y/O RECLAMACIONES O DEVOLUCIONES | Revisión:04 |
| | | Página 9 de 9 |

Anexo 4 R₄ 2-02-8 Control de la Reposición

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|
|  LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables | CONTROL DE LA REPOSICIÓN | R ₄ 2-02-8 |
|---|---------------------------------|-----------------------|

FECHA: (en la que se realiza la reposición)

Cliente:

Por medio de la presente se autoriza la reposición de los productos más abajo mencionados:

| Producto | Presentación | Lote | No. de Reclamación | No. de Factura |
|-----------------|---------------------|-------------|---------------------------|-----------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Observaciones:

 Nombre, apellidos y firma
 (Director Financiero)

 Nombre, apellidos y firma
 (Dtor UEB Comerc., Ventas y Logística)

 Nombre, apellidos y firma
 (Jefe de Almacén y/o Distribuidor)

 Nombre, apellidos y firma
 (Persona que recibe en nombre del cliente)