

	PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	EFECHA DE LABORACION	30 JUNIO 2014
		CODIGO	P - AGR- 07
		REVISION	01
		ULTIMA MODIFICACION	09/10/2017



“PROCESO DE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES “

JUNIO 2014

	PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	EFECHA DE LABORACION	30 JUNIO 2014
		CODIGO	P - AGR- 07
		REVISION	01
		ULTIMA MODIFICACION	09/10/2017

PROCESO DE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PROPOSITO

Que los clientes de Agricert México, S.A de C.V., tengan la oportunidad de manifestar su inconformidad por los servicios proporcionados, sabiendo que la empresa procederá a resolver las quejas de manera consistente, sistemática y responsable, buscando la satisfacción de las partes, respetando la legislación vigente.

ALCANCE

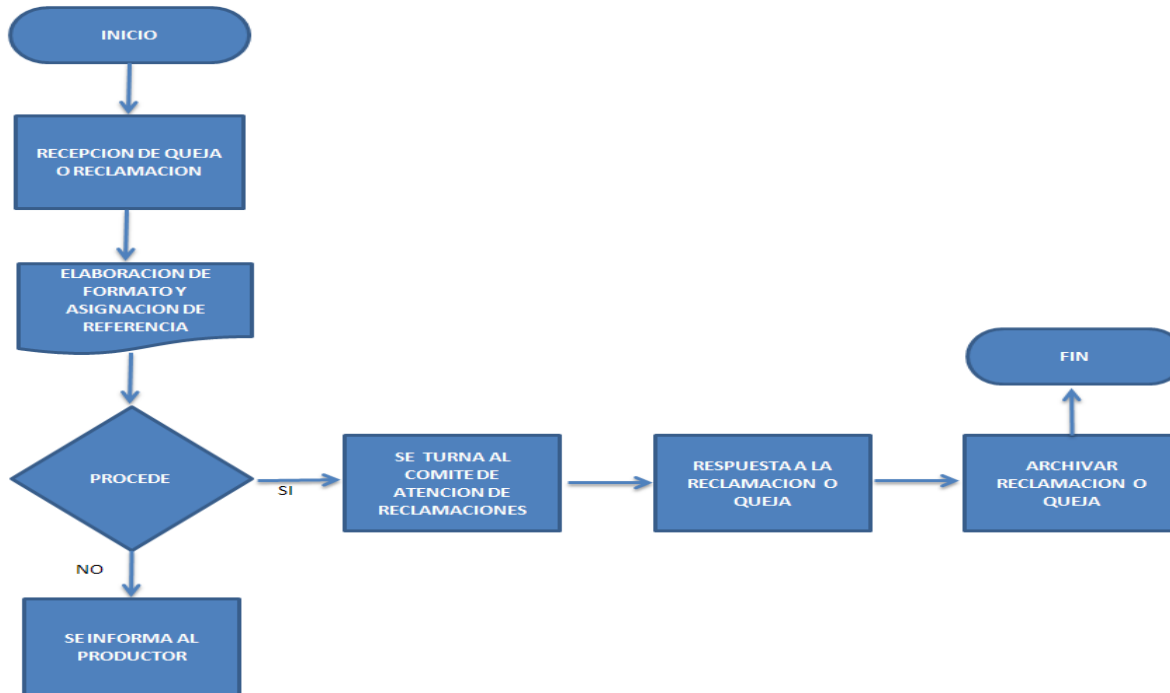
Este procedimiento aplica a todos los operadores que han ingresado al sistema de control para la certificación orgánica de Agricert, Director de la empresa y Comité de Atención de Reclamaciones.

POLITICAS

Atender todas las quejas de los clientes, haciendo el análisis de manera objetiva e imparcial, para poder otorgar una respuesta.

	PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	EFECHA DE LABORACION	30 JUNIO 2014
		CODIGO	P - AGR- 07
		REVISION	01
		ULTIMA MODIFICACION	09/10/2017

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

1. Recepción de queja

Cuando un Operador emita una queja en contra de Agricert a alguno de los empleados por algún servicio prestado, ya sea vía telefónica, escrita, por correo electrónico o personalmente, deberá hacer del conocimiento del área de recepción, proporcionándole toda la información.

2. Elaboración de formato y asignación de número de referencia

Recepción llenará el formato de quejas con número progresivo, llenando los datos que contiene y que son:

- a- Fecha
- b- Nombre del Operador
- c- Nombre de la persona que realiza la queja
- d- Domicilio
- e- Número de teléfono
- f- Correo electrónico
- g- Medio por el cual se notificó la queja, (teléfono, correo electrónico, personalmente)
- h- Nombre de la persona que recibió la queja por Agricert
- i- Concepto de la queja explicando con el mayor detalle

	PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	EFECHA DE LABORACION	30 JUNIO 2014
		CODIGO	P - AGR- 07
		REVISION	01
		ULTIMA MODIFICACION	09/10/2017

Cada vez que se reciba una queja, se debe enviar la confirmación de recibo de la misma al cliente, dentro de un término no superior a tres (3) días hábiles
Una vez requisitado el formato se firmará por la recepcionista y la turnará a la Dirección General de la empresa, para su firma y atención.

3. Análisis de queja o reclamación

Dirección General, revisará el concepto de la queja o reclamación, dando respuesta debidamente sustentada al Operador, y en caso de no poder dar respuesta inmediata por la importancia de la queja o reclamación, se convoca al Comité de Atención de quejas entregándoles el formato para su análisis y sugerencia de solución.

La Dirección por medio del área de recepción, informará al Operador del acuse de recibo de su queja y fecha probable de respuesta.

4. Se turna al comité de solución de quejas

Dirección General, solicita reunión de trabajo para atención de la queja recibida teniendo un plazo de 5 días hábiles para emitir su respuesta

El comité deberá realizar su análisis de manera imparcial y objetiva, buscando siempre la satisfacción de ambas partes.

El comité deberá poner atención especial dentro de su análisis, a sugerir alternativas de mejora en la organización de tal forma que se evite el que en problema sea vuelva a repetir.

Se debe documentar: la investigación, la implementación de acciones correctivas, resultados y se entrega al cliente un informe detallado con evidencias.

5. Respuesta a la reclamación o queja

Una vez determinada la solución al problema, la Dirección General procede a realizar el comunicado al Operador, informándole de lo conducente.

6. Archivar reclamación

Recepción procede a Archivar dentro del expediente de quejas resueltas, el formato junto con la solución proporcionada al productor y documentos que la sustentan.

La solución encontrada deberá registrarse en el formato de queja, detallando y sustentándola, y se anotará la fecha en que le fue notificada al Cliente

	PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	EFECHA DE LABORACION	30 JUNIO 2014
		CODIGO	P - AGR- 07
		REVISION	01
		ULTIMA MODIFICACION	09/10/2017

Formato de quejas y reclamaciones

		REPORTE DE QUEJAS O RECLAMACIONES DE CLIENTES	
FECHA _____		NO. _____	IT BAC _____
CLIENTE _____			
DIRECCION: Calle: _____			
No. Exterior _____	Interior: _____	Colonia: _____	
Municipio _____	CORREO ELECTRONICO _____		Estado: _____
TELEFONO _____			
MEDIO POR EL CUAL NOTIFICO LA QUEJA O RECLAMACION			
Teléfono <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	E-mail <input type="checkbox"/>	
Queja realizada por:	_____		
Queja recibida por:	_____		
DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMACION			
ALTERNATIVAS DE SOLUCION			
SOLUCION SUGERIDA			
ACCIONES CORRECTIVAS			
FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE _____			
COMITÉ DE QUEJAS _____		DIRECTOR GENERAL _____	

REVISO	AUTORIZO
_____ Jose Gabriel Garcia Andrade	_____ Víctor Manuel Rodríguez Luengo

