




PRO-ASC-06
Gestión de quejas

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	1 de 7

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------



E. Amezcua Fernández
Responsable de Aseguramiento de
Calidad
15-11-2022
13:00 Horas

**Nombre del responsable del
proceso**




A. Mirafuentes Martínez
Responsable del Sistema de Gestión
de Inocuidad Alimentaria
15-11-2022
19:00 Horas

Supervisor de cumplimiento




Francisco Amezcua Cerda
Director General
15-11-2022
19:00 Horas

Director General

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	2 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ENTRADAS DEL PROCESO	3
5. ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	3
6. SALIDAS DEL PROCESO	4
7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
8. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIOS	4
9. INDICADORES PLANIFICADOS DE EFICACIA DEL PROCESO	4
10. RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	4
11. DEFINICIONES	5
12. DESCRIPCIÓN	6
13. REGISTROS	9
14. ANEXOS	9
15. CONTROL DE CAMBIOS	9

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	3 de 7

1. OBJETIVO

Determinar los criterios para la recepción, registro, análisis y tratamiento de las quejas recibidas, por parte de las partes interesadas, de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas en **Amfher Foods S.A de C.V.**

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas reportadas por las partes interesadas (clientes) a Amfher Foods S.A. de C.V.

3. REFERENCIAS


Código	Nombre de la Referencia
MAN-SGI-01	Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria
PRO-SGI-10	No Conformidades y Acciones Correctivas
PRO-SGI-03	Gestión de Riesgos
PRO-SGI-09	Seguimiento y medición
FOR-SGI-06	Trazabilidad y Retiro
PRO-SGI-08	Manipulación de Producto Potencialmente No Inocuo
FOR-ASC-22	Solicitud de Devolución de Producto
DOE-SGI-01	ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos — Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

4. ENTRADAS DEL PROCESO

- Necesidad de identificar la recepción de las quejas.
- Necesidad de establecer el tratamiento de quejas.
- Necesidad de cierre de quejas.

5. ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO

N.º	Actividad	Responsable
1	Recepción de quejas	Dirección General
2	Tratamiento de quejas	Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad
3	Cierre de quejas	Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad
4	Seguimiento y Medición	Responsable de Aseguramiento de Calidad

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	4 de 7

6. SALIDAS DEL PROCESO

- Identificación de quejas.
- Establecimiento del tratamiento de quejas.

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Autoridad	Responsabilidades
Director General	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y autorizar este procedimiento para su implementación.
Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las quejas y analiza si esta procede o no, para canalizarla a las áreas involucradas. • Analizar los datos y registros de las quejas. • Recopilar datos y registros referentes a las quejas.
Responsables de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Al ser notificados de una queja por parte de las partes interesadas, el responsable del área deberá tomar las acciones correspondientes para dar una solución inmediata y si es el caso se tomarán las acciones correctivas y preventivas que apliquen y notificará las mismas a Aseguramiento de Calidad.

8. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIOS


- Plataforma Documental (Sofidya_Amfher Foods)
- Infraestructura
- Equipos informáticos
- Tiempo dedicado a la aplicación del proceso
- Recursos económicos necesarios para ejecutarlo

9. INDICADORES PLANIFICADOS DE EFICACIA DEL PROCESO

Núm. de Indicador	Nombre	Frecuencia	Fórmula	Meta
1	%Quejas	Trimestral	$\% \text{ Quejas de inocuidad} = \frac{\text{Piezas con quejas por inocuidad}}{\# \text{ piezas de producto terminado entregados}} * 100$	≤1%


10. RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO

- Pérdida de clientes por quejas.

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	5 de 7

11. DEFINICIONES


Término	Definición
Información documentada	Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el cual está contenida.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al más alto nivel. Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
Actualización	Actividad inmediata y/o planificada para asegurar la aplicación de la información más reciente.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada. Nota 1 a la entrada: Una corrección incluye la manipulación de productos potencialmente no inocuos, y por lo tanto puede efectuarse juntamente con una acción correctiva. Nota 2 a la entrada: Una corrección puede ser, por ejemplo, reproceso, procesamiento posterior, y/o eliminación de las consecuencias adversas de la no conformidad (por ejemplo, la disposición para otro uso o un etiquetado específico).
Acción Correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia. Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad. Nota 2 a la entrada: La acción correctiva incluye el análisis de las causas.
Inocuidad de los Alimentos	Seguridad que el alimento no causará un efecto adverso en la salud para el consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto. Nota 1 a la entrada: La inocuidad de los alimentos se relaciona con la ocurrencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos en el producto terminado y no incluye otros aspectos de salud relacionados con, por ejemplo, la desnutrición.
Peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos	Agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud. Nota 1 a la entrada: El término "peligro" no se debe confundir con el término "riesgo" el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de un efecto adverso en la salud (por ejemplo, enfermar) y la gravedad de ese efecto (por ejemplo, muerte, hospitalización) cuando se expone a un peligro especificado. Nota 2 a la entrada: Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas. Nota 3 a la entrada: En el contexto de los alimentos para animales productores de alimentos e ingredientes para los alimentos de animales productores de alimentos, los peligros pertinentes relacionados con la inocuidad de los alimentos son aquellos que pueden estar presentes en y/o sobre los alimentos para animales productores de alimentos e ingredientes para los alimentos de animales productores de alimentos y que pueden ser transferidos a los alimentos a través del consumo animal del alimento para animales productores de alimentos y que pueden causar un efecto adverso a la salud del animal o del consumidor. En el contexto de las operaciones, distintas a la manipulación directa de alimentos y de los alimentos para los animales productores de alimentos (por ejemplo, productores de materiales de envase y embalaje, desinfectantes, entre otros), los peligros pertinentes relacionados con la inocuidad de los alimentos son aquellos peligros que pueden directa o indirectamente transferirse al alimento cuando se utiliza según lo previsto.
Medida de Control	Acción o actividad que es esencial para prevenir un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos significativo o reducirlo a un nivel aceptable Nota 1 a la entrada: Véase también la definición de peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos. Nota 2 a la entrada: Las medidas de control están identificadas por el análisis de peligros.
Seguimiento	Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Verificación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, que se han cumplido los requisitos especificados.
Producto Terminado	Producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de organización.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	6 de 7

Desempeño	Resultado medible.
Eficacia	Medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
Producto terminado	Producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización.
Medición	Proceso para determinar un valor.
Actualización	Actividad inmediata y/o planificada para asegurar la aplicación de la información más reciente.
Desempeño	Resultado medible.
Proceso	Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforman las entradas en salida.
Producto	Salida que es el resultado de un proceso.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre.
Queja	Es una 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.

Fuente: Vocabulario de ISO 22000:2018, * Codex Alimentarius

12. DESCRIPCIÓN

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	7 de 7


N.º	Actividad	Responsable
1	Recepción de quejas	Dirección general

Las partes interesadas informan vía telefónica o por correo electrónico su queja (qframcel@hotmail.com, qframcel@hotmail.com, ventas1@amfherfoods.com.mx), la cual tendrá que ser formalizada por escrito y enviada de preferencia al Director General y al Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad, para dar el seguimiento correspondiente. Si alguna área diferente recibe la queja, ésta deberá remitirla a las áreas mencionadas.

Una queja siempre debe mencionar al menos los siguientes datos:

- Nombre de la persona que presenta la queja.
- Nombre de la empresa (si corresponde).
- Dirección completa, teléfono de contacto y correo electrónico.
- El motivo preciso de la queja, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se fundamenta.
- Incluir toda la información complementaria como: Lugar donde se suscitó, condiciones de almacenamiento, condiciones de uso y/o aplicación etc.
- Cantidad de piezas afectadas, lote y fecha de caducidad.

El tiempo de respuesta a la queja debe ser preferentemente a las 48 horas, la variabilidad, entre 48-72 horas.

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	8 de 7

El Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad deberán responder dicha queja con la información proporcionada por las partes interesadas.

Si al revisar la situación de la queja no tienen la información suficiente para responderla, se informa tanto a las áreas involucradas como a las partes interesadas que información se necesita para dar el debido seguimiento para la solución de la queja. Se designará al responsable del área que tiene relación con la queja.

El Responsable del área/proceso, deberá en el menor tiempo posible, analizar la queja, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas.

El tiempo de respuesta a la queja debe ser preferentemente a las 48 horas, la variabilidad, entre 48-72 horas y después de 72 horas, depende de los siguientes aspectos:

- La información recopilada por parte de las áreas involucradas.
- Si es necesario que el cliente envíe a Amfher Foods el producto/muestra.
- Los análisis requeridos para el producto:
 - Análisis fisicoquímico
 - Análisis microbiológico

Una vez que se cuenta con la información necesaria para el seguimiento de la queja se determina si esta procede o no. Se elabora una respuesta formal a las partes interesadas y se registra en **FOR-ASC-22 "Solicitud de devolución de producto"**.


Posteriormente, el Responsable de operaciones, almacén y mantenimiento designa al personal para el retiro de producto.

En caso en que la queja no proceda, se informa al solicitante y termina el proceso.

N.º	Actividad	Responsable
2	Tratamiento de quejas	Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad

Si la situación presentada lo requiere, se deberá tratar conforme al **PRO-SGI-06 "Trazabilidad y Retiro"**, **PRO-SGI-10 "No Conformidades y Acciones Correctivas"** y **PRO-SGI-08 "Manipulación de Producto Potencialmente"**.

N.º	Actividad	Responsable
3	Cierre de quejas	Responsable del SGIA/Responsable de Aseguramiento de Calidad

	Procedimiento	Código:	PRO - ASC - 06
	Gestión de Quejas	Emisión:	15-11-2022
		Revisión:	0
		Pág.:	9 de 7

Una vez tratada la queja, se determina si se requiere reemplazar el producto.

El Director General es quien debe autorizar el cambio/reposición del producto y si es el caso se debe informar al Responsable de Operaciones, almacén y mantenimiento para ejecutar el reemplazo del producto en un tiempo no mayor a 72 horas.

N.º	Actividad	Responsable
4	Seguimiento y medición	Responsable del SGIA

Para la evaluación de la eficacia y seguimiento de la correcta aplicación de este proceso y las posibles incidencias que puedan encontrarse, se atiende a lo establecido en el documento **PRO-SGI-09 "Seguimiento y medición"**.

Si se detecta algún tipo de irregularidad/No Conformidad, se informará a la Dirección General quien actuará conforme a **PRO-SGI-10 "No Conformidades y Acciones Correctivas"**. Adicionalmente, durante la Revisión del SGIA por la Dirección, se mostrarán los resultados del seguimiento permanente de este proceso.

13. REGISTROS

Código	Nombre
FOR-ASC-22	Solicitud de devolución del producto

14. ANEXOS

No aplica

15. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Notas
15-11-2022	0	Creación del documento