

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 1 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

PROCEDIMIENTO RECLAMOS MUNDO DULCE

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 2 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

1. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer las políticas y mecanismos que regirán para dar una respuesta al cliente MD frente a reclamos, en los plazos y condiciones establecidos, con la finalidad de retener a nuestros clientes y fidelizarlos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los reclamos que ingresen a nuestra plataforma por las distintas vías (**Reclamo directo o a través de intermediarios**) y que se originen producto de la operación de nuestro negocio.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Los responsables de la actualización y mejoramiento de este procedimiento son: Gerente Comercial, Encargados de Atención al Cliente y Control de Calidad, además del Departamento Control de Gestión.

Considerar que ante cualquier cambio en la operatoria del procedimiento, se debe avisar a Control de Gestión, para su incorporación en el escrito del procedimiento.

3.2 RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO

- Encargado de Atención al Cliente: es el responsable de registrar y tabular cada uno de los reclamos, derivarlos al comité correspondiente y por último hacerles el seguimiento hasta que queden resueltos. Todo lo anterior, con la finalidad de tener una estadística de todos los casos que concluya en una Base de datos que aporte información para una mejora continua. Además, será responsable de entregar la respuesta al cliente en el caso de un reclamo producto de Calidad de Servicio.
- Encargado Comité Calidad de Producto: dar una respuesta oportuna y sólida al cliente por aquellos casos que guarden relación con la Calidad del Producto, para lo cual deberá apoyarse en las Áreas de Consulta (Compras, Producción, Mantención y Logística)
- Encargado Comité Calidad de Servicio: dar una respuesta oportuna y sólida al área de Atención al Cliente por aquellos casos que guarden relación con la Calidad del Servicio, para lo cual deberá apoyarse en las Áreas de Consulta (Ventas, Sucursales y Logística).
- Áreas de Consulta: se denomina a aquellos departamentos que tienen incidencia directa en el proceso desde que se compra la materia prima, material, mercadería, hasta que el producto llega al cliente final, por lo tanto, manejan información que puede aportar en la resolución del reclamo. Se consideran áreas de apoyo los siguientes departamentos:
Para el Comité de Calidad de Producto: Compras, Producción, Mantención y Logística.
Para el Comité Servicio al Cliente son: Logística, Sucursales y Ventas.

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 3 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Samper C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

- **Receptores:** son quienes captan de primera fuente las quejas de los clientes, por lo tanto, deben ser eficientes en la transmisión de la información (en cuanto a calidad y en el plazo estipulado). Se consideran receptores de información: Locales; Redes Sociales (RRSS), Dpto. Ventas (Canal HORECA, Canal Mayoritas).

4. DEFINICIONES

- **Reclamo:** Se entiende por cualquier queja que presente un cliente producto de la operación de nuestras actividades comerciales. Estos se pueden clasificar en tres tipos:

Grave: Presencia de vidrios, hongos, pernos u objetos metálicos, de pelos, presencia de plástico, producto añejo, producto crudo, cristalización del producto, presencia de fósforos. PRESENCIA DE CUALQUIER OBJETO QUE NO CORRESPONDA.

Medio: desviación organoléptica, galletas duras, producto quemado, incumplimiento de norma de despacho (pronto a vencer).

Bajo: error en la rotulación del producto, daño mecánico, problemas de peso.

- **Compensaciones:** Se considera todo mecanismo (monetario o producto) que permite aminorar el agravio causado a un cliente producto de un mal servicio o un producto defectuoso. Sus categorías son las siguientes:
Por Reclamo Grave: Compensación de un máximo del 200% del producto comprado con un mínimo de compensación de \$7.500 (lata de galleta). Adicionalmente se considera la devolución del dinero más responsabilidad sobre daños dentales o de salud, previa investigación.
Por Reclamo Medio: Compensación de la devolución de un máximo del 150% del producto comprado con un mínimo de compensación de \$5.000. Adicionalmente se considera la opción de la devolución del dinero, previa investigación.
Por Reclamo Bajo: Compensación con reembolso del producto comprado o del dinero previa investigación y exigencia del cliente.
- **Código QR:** Un código QR es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados. La mayor parte del tiempo los datos son un enlace a un sitio web (URL).
- **Ingreso Directo de un reclamo:** es el mismo cliente quien a través de nuestra plataforma hace ingreso de su reclamo. Las vías que tiene para hacerlo son: Código QR, Web, Fono, Correo, donde el reclamo es procesado y tabulado por Atención al Cliente.
- **Ingreso con Intermediario de un reclamo:** en este caso el cliente deriva el reclamo a un receptor, los cuales pueden ser: Locales, Redes Sociales (RRSS), Dpto Ventas (Canal Horeca), Dpto. Ventas (Canal mayoristas). Estos receptores que operan como intermediarios, canalizan la información hasta el área Atención de Cliente.
- **Comité Calidad de Servicio:** encargados de procesar y responder los reclamos relacionados con Calidad de Atención, para lo cual tienen un plazo de 72 horas.

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 4 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

- **Comité Calidad de Producto:** encargados de procesar y responder los reclamos relacionados con Calidad de Atención, para lo cual tienen un plazo de 72 horas.

5. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Ingreso del reclamo

Esta acción la puede llevar a cabo el Cliente de forma directa a través del Código QR, Web, Correo y teléfono, o en su defecto, a través de un intermediario tales como: Locales, Redes Sociales, Dpto. Ventas (Horeca y Supermercado).

5.2 Recepción del reclamo

Recabar información directa respecto al reclamo del cliente, de forma eficiente (en cuanto a plazo y calidad de la información) y canalizarla al Área de Atención del Cliente en un plazo de 24 horas.

5.3 Tabulación, Derivación y Seguimiento de los reclamos

Registro y tabulación: con el objeto de crear una base de datos que permita asignar N° de Caso al cliente, en orden correlativo, sin perder el registro de algún reclamo. (Anexo 7.1)

Derivación: dependiendo de cuál sea el origen del problema, el reclamo se debe derivar a una de las dos áreas de análisis: Comité de Servicio o Comité Calidad de Producto.

Seguimiento: su finalidad es asegurar que cada uno de los casos fueron resueltos de forma satisfactoria para el cliente, en las condiciones y plazos establecidos.

Independiente del canal de ingreso de un reclamo, todos los casos deben pasar por esta etapa y tiene un plazo de 24 horas para derivar la información al comité respectivo.

5.4 Revisión y Análisis del reclamo

Esta labor se lleva a cabo por uno de los dos comités creados para tal efecto: Comité Calidad de Atención y Comité Calidad de Producto.

Comité Calidad de Atención: está representado por el área de Atención al Cliente y resolverá todos aquellos reclamos que tengan relación con la **Calidad del servicio**. A su vez, tendrá áreas de apoyo, que funcionarán como áreas de consulta que le reportarán antecedentes que le permitan la resolución del caso. Se considerarán áreas de apoyo: **Sucursales, Logística y Dpto. Ventas.**

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 5 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

Comité Calidad de Producto: está representado por el área Control de Calidad y resolverá todos aquellos reclamos que tengan relación con la **Calidad del Producto** . A su vez, tendrá áreas de apoyo, que funcionarán como áreas de consulta que le reportarán antecedentes que le permitan la resolución del caso. Se considerarán áreas de apoyo: **Producción, Compras, Mantenimiento y Logística.**

La finalidad de ambos comités, es elaborar una respuesta al cliente en un **plazo de 72 horas**.

5. 5 Entregar respuesta al Cliente

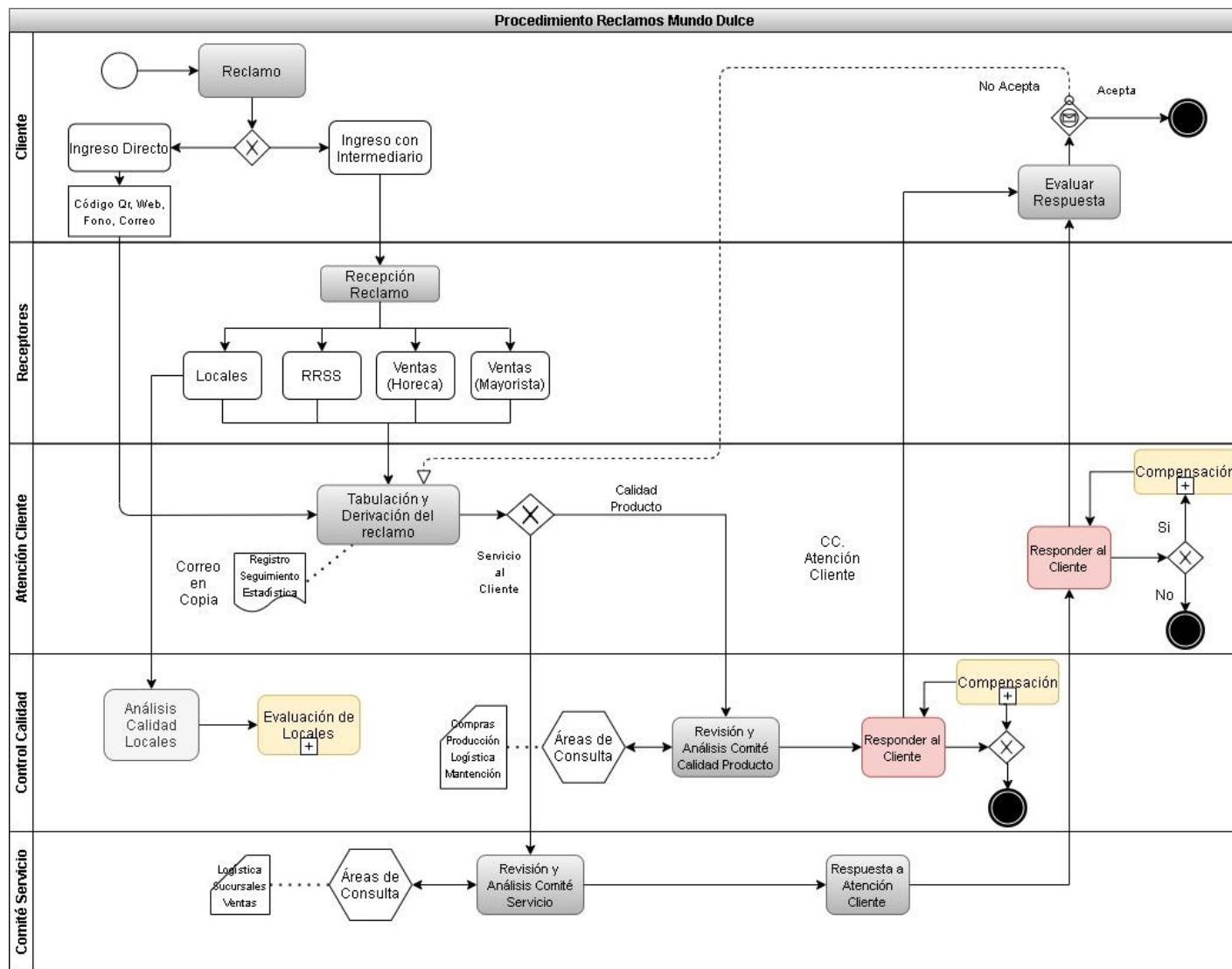
Será el Encargado de Atención al Cliente y el Encargado de Comité Calidad de Producto quienes se contacten con los clientes para entregarles la respuesta y compensación asociada según corresponda, para lo cual tienen como plazo máximo **24 horas**. (Anexo 7.2)

5.6 Validar respuesta del Cliente

En cualquiera de los dos escenarios, respuesta Aceptada o Rechazada de parte del cliente, se debe avisar al área de Atención al Cliente para su conocimiento y registro. Sin embargo, en el caso de una respuesta rechazada, el reclamo vuelve a ingresar al área de Atención al Cliente para su nuevo análisis con un nivel de prioridad Alto, lo cual implica que el cliente deberá tener una nueva respuesta en un **plazo máximo de 24 horas**.

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 6 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Samper C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

6. FLUJO DEL PROCESO



		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 7 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

7. ANEXOS

Anexo 7.1: Ficha Ingreso Reclamo Atención Cliente.

FORMULARIO INCIDENCIAS DE CLIENTES



N° Reclamo: _____

 /GalletasTIPTOP

INFORMACIÓN CLIENTE					
Nombres y apellidos cliente:			Teléfono fijo:	Celular:	
Comuna:	Dirección:		Correo electrónico:		
Indique forma de pago					
Transferencia electrónica		Tarjeta Debito/Crédito	Efectivo		Otros

INFORMACIÓN DE LA INCIDENCIA		
N° pedido:	N° Boleta:	N° Factura:
Fecha de la Incidencia:	Informado por:	En qué fecha:
Detalle de la incidencia:		
Acciones correctivas		
Primera respuesta:		
Seguimiento de acción correctiva		
Personas que aplican la acción correctiva:		
Pasos a tener en cuenta a fin de evitar que se repita el problema:		
Fecha termino Incidencia: _____ N° Días en dar solución al cliente _____		
Firmas de Responsables		
_____	_____	_____
1	2	3

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 8 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

Anexo 7.2: Ficha de Respuesta Calidad de Producto.

	REGISTRO RECLAMO	Fecha: 01-09-2020.
		Versión: 5. Código: R-01/POE-06 Página 1 de 1

Identificación	
Cliente	
Vía de detección	
Código de reclamo	
Fecha de recepción	
Producto	
Motivo	
Fecha	
Lote	
N° de factura o pedido	

Descripción del reclamo

Investigación

Acciones correctivas y correcciones

Compromiso de mejora

		Procedimiento Reclamos Mundo Dulce		Ref.GAF-	Página 9 de 9
VERSION	FECHA	PREPARADO POR	APROBADO POR		
1.0	02-10-2020	Control de Gestión	Sr. Luis Sampen C. Gerente Operaciones	Sr. Nicolás Lajara B. Sub – Gerente Adm. Y Finanzas	

8. FIRMAS DE APROBACIÓN

Sr. Irohan Gaytán Z.
Encargado de Calidad de
Producto

Sra. Diana Tangarife S.
Encargada de Atención al
Cliente

Sra. Jacqueline Carvajal M.
Sub-Gerente Sucursales
Tip Top

Sr. Julio Pinto M.
Sub - Gerente Sucursales
Gelato's

Sr. Matías Gonzalez A.
Encargado de Ventas (Canal
HORECA)

Sra. Sofía Carrillo B.
Encargada de Ventas (Canal
Mayorista)

Sr. Rodrigo Pozo S.
Sub–Gerente de Logística.

Srta. Javiera Farías B.
Encargada de Compras.

Sr. Fernando Flores S.
Sub–Gerente de Producción

Sr. Álvaro Acevedo L.
Encargado de Marketing

Sr. Luis Sampen C.
Gerente De Producción

Sr. Nicolás Lajara B.
Sub – Gerente Finanzas

Sra. Carolina Seguel S.
Jefa Control de Gestión