	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		<b>Código:</b> P-CA-13
			<b>Versión:</b> 03
			<b>Fecha emisión:</b> 01/10/2018
			<b>Fecha actualización:</b> 16/01/2024
<b>ELABORÓ / MODIFICÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Juliana Quiroz Calderón <b>Directora aseguramiento de Calidad e Inocuidad</b>		Julieth Cruz Jimenez <b>Directora de Producción</b>	Andrés Cruz Jiménez <b>Gerente</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la recepción, direccionamiento, tratamiento y seguimiento de las quejas, reconocimientos y solicitudes con el fin de dar respuesta oportuna y generar acciones efectivas que contribuyan al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las quejas, reconocimientos y solicitudes por las partes interesadas y termina con la verificación de la efectividad del tratamiento.

Aplica a todos los procesos responsables de la empresa CJ BAKERY S.A.S.

## 3. DEFINICIONES

**Partes interesadas:** “Persona u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad” ISO 9000:2015. Ejemplos: Consumidor final – clientes con contrato de suministro – tiendas - supermercados – instituciones – entes de control – entidades gubernamentales y no gubernamentales.

**QS:** Son las quejas, reconocimientos y/o solicitudes.

**Queja por servicio:** Inconformidad que manifiesta la parte interesada frente a la prestación del servicio que a su vez puede derivar en una queja por producto y/o a la afectación del medio ambiente.

**Queja por producto:** Inconformidad que manifiesta la parte interesada frente a la no conformidad de un producto que este directamente relacionado con un reintegro, compensación o reposición, ya sea en producto o en dinero.

**Reconocimiento:** Manifestación de la exaltación de los atributos de un producto o agradecimiento del buen desempeño de la organización.

**Solicitud:** Pedido formulado por la parte interesada con el objeto de hacer, dejar de hacer o informarse.

**Sugerencia:** Idea o concepto manifestado por una parte interesada frente a un producto o servicio que de acuerdo con su viabilidad puede contribuir a mejorar la imagen, desempeño y el buen nombre de la organización.



**PROCEDIMIENTO  
QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE  
LAS PARTES INTERESADAS**

<b>Código:</b> P-CA-13
<b>Versión:</b> 03
<b>Fecha emisión:</b> 01/10/2018
<b>Fecha actualización:</b> 16/01/2024

**Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

#### 4. RESPONSABILIDADES

Anexo # 1

#### 5. REQUISITOS LEGALES

N.A

#### 6. CONDICIONES GENERALES

##### 6.1 Recepción de QS

Las fuentes de donde pueden provenir las quejas, reconocimientos y solicitudes, los medios de recepción y la información requerida para el ingreso, se establecen en la Tabla 1: Reporte y datos de las QS.


**Tabla 1: Reporte y datos de las QS**

REPORTE	DATOS
FUENTE	Consumidor final – clientes con contrato de suministro – tiendas - supermercados – instituciones – entes de control – entidades gubernamentales y no gubernamentales.
CANAL	Teléfono, correo electrónico, página web, WhatsApp, redes sociales, carta. Las canales formales están relacionadas en el numeral 6.8. (Canales formales de comunicación de las partes interesadas).
INFORMACIÓN	Se describe acorde al tipo de QS y la fuente recepcionada.

**NOTA:** En caso de que la parte interesada no suministre la información competente, la QS no será radicada y por tanto no será tratada.

**6.2** Para las QS que ingresen a CJ BAKERY por medios diferentes a los establecidos en la tabla 1, se deben socializar a la parte interesada sobre los canales oficiales dispuestos para ello.

**6.3** Las quejas son clasificadas por tipo y grupo, según la Tabla 2: Clasificación de QS y Anexo # 1 estructura de QS.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE</b> <b>LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Código:</b> P-CA-13
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha emisión:</b> 01/10/2018
		<b>Fecha actualización:</b> 16/01/2024

**Tabla 2: Clasificación de QS**

TIPO	GRUPO	DESCRIPCIÓN
<b>PRODUCTO</b>	Fallas originadas por inocuidad, calidad, control de producción o por incumplimiento de requisitos legales	Riesgos físicos, químico y biológicos, pesos y medidas, aspectos no característicos, sabor, olor, fecha de vencimiento, empaque, resultado fisicoquímico y composicional.
<b>SERVICIO COMERCIAL</b>	Solicitud cliente nuevo / prospecto y fallas en la atención a la parte interesada, negociación y logística.	Atención al cliente – comunicación – oferta/Atención – Negociación/Facturación Tiempo de entrega – Abastecimiento – transporte.

- 6.4** El tiempo para el tratamiento de las quejas y los responsables de dar tratamiento están relacionados en el Anexo #1: “Matriz de tiempos y responsabilidad”. Se pueden presentar algunas excepciones para el tiempo de atención a estas quejas dependiendo de la zona geográfica donde se encuentre la parte interesada y la pretensión del mismo.
- 6.5** Cuando una queja por producto está acompañada del producto no conforme, éste debe entregarse a Control calidad para su respectivo análisis.
- 6.6** Para las quejas referentes con el medio ambiente, se estipula un tiempo de cierre de la QS en el Anexo #1, en el cual se plantearán las actividades a realizar, sin embargo, debido a la complejidad de las soluciones el tiempo puede variar para cada caso.
- 6.7** El Auxiliar administrativo solo es responsable de la radicación de la queja, el responsable del tratamiento debe ser llevadas a cabo por parte de la persona responsable y/o pertinente.

### **6.8 Mecanismos para interponer QS**

CJ BAKERY S.A.S pone a disposición de sus clientes y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus QS:

- ✓ Enviar un correo electrónico manifestando de manera expresa su PQRSF al correo pullpan@une.net.co
- ✓ Remitir a través de la página Web <http://productospullpan.com/>, Opción “Contacto”.
- ✓ Llamando al PBX: 604 444 9105 opción Servicio al cliente



**PROCEDIMIENTO  
QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE  
LAS PARTES INTERESADAS**

**Código:** P-CA-13  
**Versión:** 03  
**Fecha emisión:** 01/10/2018  
**Fecha actualización:** 16/01/2024

## 7. PROCEDIMIENTO

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ CONTROL
1	Recibir la QS	Recibe la QS a partir de los medios establecidos.	Auxiliar administrativa	F-CA-13-01 Formato de Gestión de QS
2	Identificar el tipo de QS	Identifica el tipo de QS, acorde a la clasificación establecida en el Anexo #1 #Matriz de tiempos y responsabilidad”.		
3	Registrar la información de la QS	Registra la información del evento presentado.		
<b>DIRECCIONAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LA QUEJA O SOLICITUD:</b>				
<b>QUEJA POR PRODUCTO (Gestión Planta)</b>				
4	Direccionar la queja por producto	Direcciona al área de Calidad e Inocuidad o Producción con el fin de que sea atendido el requerimiento y/o levantada la acción correctiva (en caso de ser requerido).	Auxiliar administrativa	F-CA-13-01
5	Recepcionar e identificar	Identifica las QS y cuando aplique recepciona las muestras.	Responsable de solucionar la QS (Anexo #1)	F-CA-13-01
6	Analiza contramuestra	Selecciona y analiza la contramuestra y realiza análisis correspondientes.	Responsable de solucionar la QS (Anexo #1)	F-PR-01-01 Formato Reporte de trazabilidad
7	Registrar seguimientos de la QS	Registrar los seguimientos realizados en el tratamiento a través del formato establecido para las QS.	Responsable de solucionar la QS (Anexo #1)	F-CA-13-01
8	Realizar y enviar respuesta escrita a la parte interesada	En caso de que la parte interesada exija respuesta escrita se elabora informe detallado explicando las posibles causas de la no conformidad del producto y se anexa la respuesta para el cliente en el formato.	Responsable de solucionar la QS (Anexo #1)	Carta / Notificación e-mail
<b>QUEJA POR PRODUCTO (Gestión Comercial)</b>				
9	Direccionar la queja por producto al área comercial	Direcciona al área Comercial o Logística con el fin de que sea atendido el requerimiento y/o levantada la acción correctiva (en caso de ser requerido).	Auxiliar administrativa	F-CA-13-01
10	Recepcionar e identificar	Identifica las QS y transfiere/asigna a la persona responsable de la intervención comercial.	Responsable de solucionar la QS (Anexo #1)	F-CA-13-01




**PROCEDIMIENTO  
QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE  
LAS PARTES INTERESADAS**

**Código:** P-CA-13  
**Versión:** 03  
**Fecha emisión:** 01/10/2018  
**Fecha actualización:** 16/01/2024

11	<b>Garantía de producto (cambio/nota crédito)</b>	Se genera la documentación, autorizaciones y evidencias respectivas para la garantía del producto a la parte interesada, inclusive la logística a utilizar.	Personal delegado por el responsable de solucionar la QS	Documentación requerida
12	<b>Registrar seguimientos de la QS</b>	Registrar los seguimientos realizados en el tratamiento a través del formato establecido para las QS, inclusive si no se autoriza o sino se considera pertinente la garantía del producto, con su respectiva justificación.	Personal delegado por el responsable de solucionar la QS	F-CA-13-01
<b>QUEJA POR SERVICIO</b>				
13	<b>Direcciona la queja por servicio</b>	Direcciona la QS al proceso responsable de dar tratamiento y análisis en caso de que aplique.	Auxiliar administrativa	F-CA-13-01
14	<b>Realizar tratamiento a la QS</b>	Realiza el tratamiento de la QS.	Responsable asignado (Promotor, Mercaderista, vendedor)	F-CA-13-01
15	<b>Registrar tratamiento</b>	Registrar tratamiento en el formato establecido para las QS	Responsable asignado (Promotor, Mercaderista, vendedor)	F-CA-13-01
16	<b>Realizar y enviar respuesta escrita a la parte interesada</b>	En caso de que la parte interesada exija respuesta escrita se describe un informe, se anexa la respuesta para cliente en el formato establecido.	Responsable asignado (Promotor, Mercaderista, vendedor)	Carta / Notificación e-mal
17	<b>Tratamiento de la petición, queja, reclamo o sugerencia</b>	Se ejecutará el plan de acción en los plazos establecidos en el formato de <b>F-CA-13-01 Formato Gestión de QS</b> , y según lo comunicado al cliente para dar solución a la petición, queja o reclamo.	Líderes de Proceso	F-CA-13-01

## 8. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ CONTROL
<b>Seguimiento a la QS</b>	El Auxiliar administrativo contacta al cliente e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones del cliente las escribe en el <b>Formato de Gestión de QS</b> en los campos de Seguimiento.	Auxiliar administrativo	F-CA-13-01
<b>Afianzando la información de QS.</b>	Los líderes de proceso revisaran con una periodicidad Mensual el consolidado actualizado de todas las QS dispuestas en el <b>F-CA-13-01 Formato de Gestión de QS</b>	Líderes de proceso	F-CA-13-01

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Código:</b> P-CA-13
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha emisión:</b> 01/10/2018
		<b>Fecha actualización:</b> 16/01/2024

## 9. FORMATOS

F-CA-13-01 Formato de Gestión de QS

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NOMBRE	EXPEDIDO POR	FECHA	ASPECTO TEMATICO
Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001 - 2015	ICONTEC	2015-09-22	Sistema de gestión de la calidad - Requisitos

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusión de fecha de edición en los encabezados de los formatos.</li> <li>Cambio del nombre del documento por “Procedimiento quejas, reconocimientos y solicitudes de las partes interesadas”.</li> <li>- Actualización del objetivo</li> <li>- Adición de definiciones</li> <li>- Inclusión de Anexo 1 “Matriz de tiempos y responsabilidad”.</li> <li>- Actualización de documentos de referencia</li> </ul>	01/10/2022	Juliana Quiroz Calderón Coordinadora de Calidad
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de cargo de Coordinado de Calidad por Director de calidad e inocuidad</li> <li>Cambio de nombre del área calidad por calidad e inocuidad.</li> </ul>	16/01/2024	Juliana Quiroz Calderón Directora aseguramiento de calidad e inocuidad