



Manejo de Reclamaciones a Proveedores de Materiales

Requisitos y Sistemas de Gestión a lo largo de la cadena de valor

Requisitos de Seguridad alimentaria
Requisitos regulatorios
Requisitos del cliente
Requisitos del consumidor
Requisitos Nestlé

Manejo de Reclamaciones

Petición

- Cualquier requerimiento que le haga el cliente al proveedor

Queja

- Es una manifestación de protesta o descontento

Reclamo

- Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos o servicios



Manejo de Reclamaciones

¿Quién emite un reclamo?

Un cliente

¿Qué se espera de un reclamo?

La atención

¿Cuándo se genera un reclamo?

Ante una no conformidad: Incumplimiento o diferencia ante un requisito

Comunicación con el cliente (Capítulo 8.2.1)



Requisitos relativos a los productos y servicios



Retroalimentación



Consultas, Contratos, pedidos y cambios

Requisitos de contingencia



Revisión de los requisitos de los productos y servicios (Capítulo 8.2.3)



Los requisitos especificados por la organización

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los posteriores a la entrega

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables

Las diferencias existentes

Acuerdos sobre las diferencias

Confirmar los requisitos del cliente



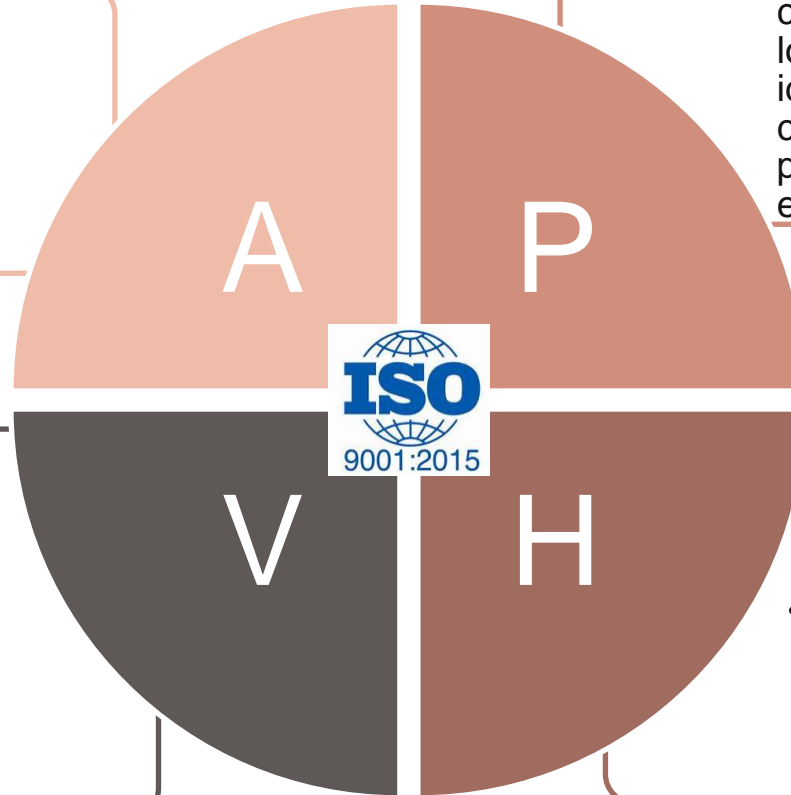
Control de las salidas no conformes (Capítulo 8.2.3)

- Información al cliente
- Obtener la autorización para su aceptación bajo concesión

- Las no conformidades de los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega

- Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

- Se deben tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto



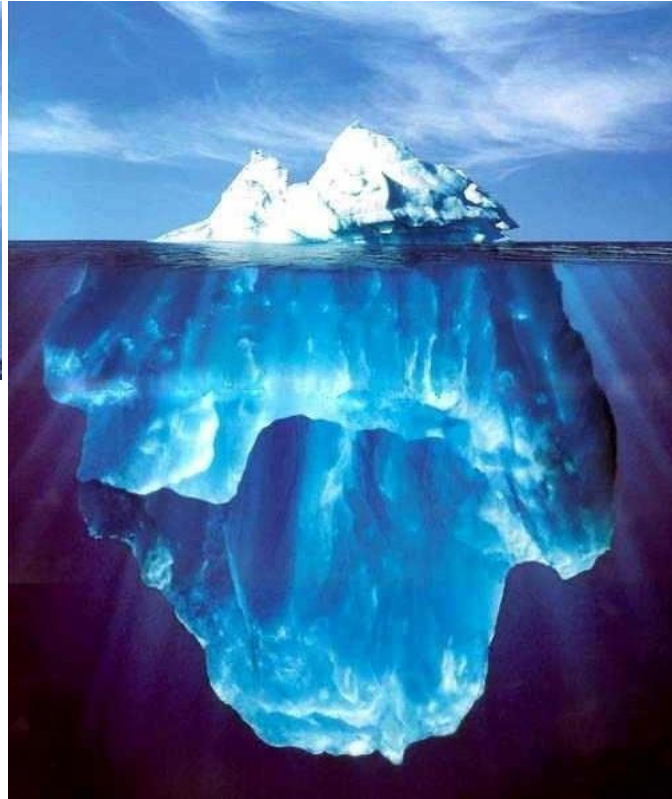
No conformidad y acción correctiva (Capítulo 10.2)



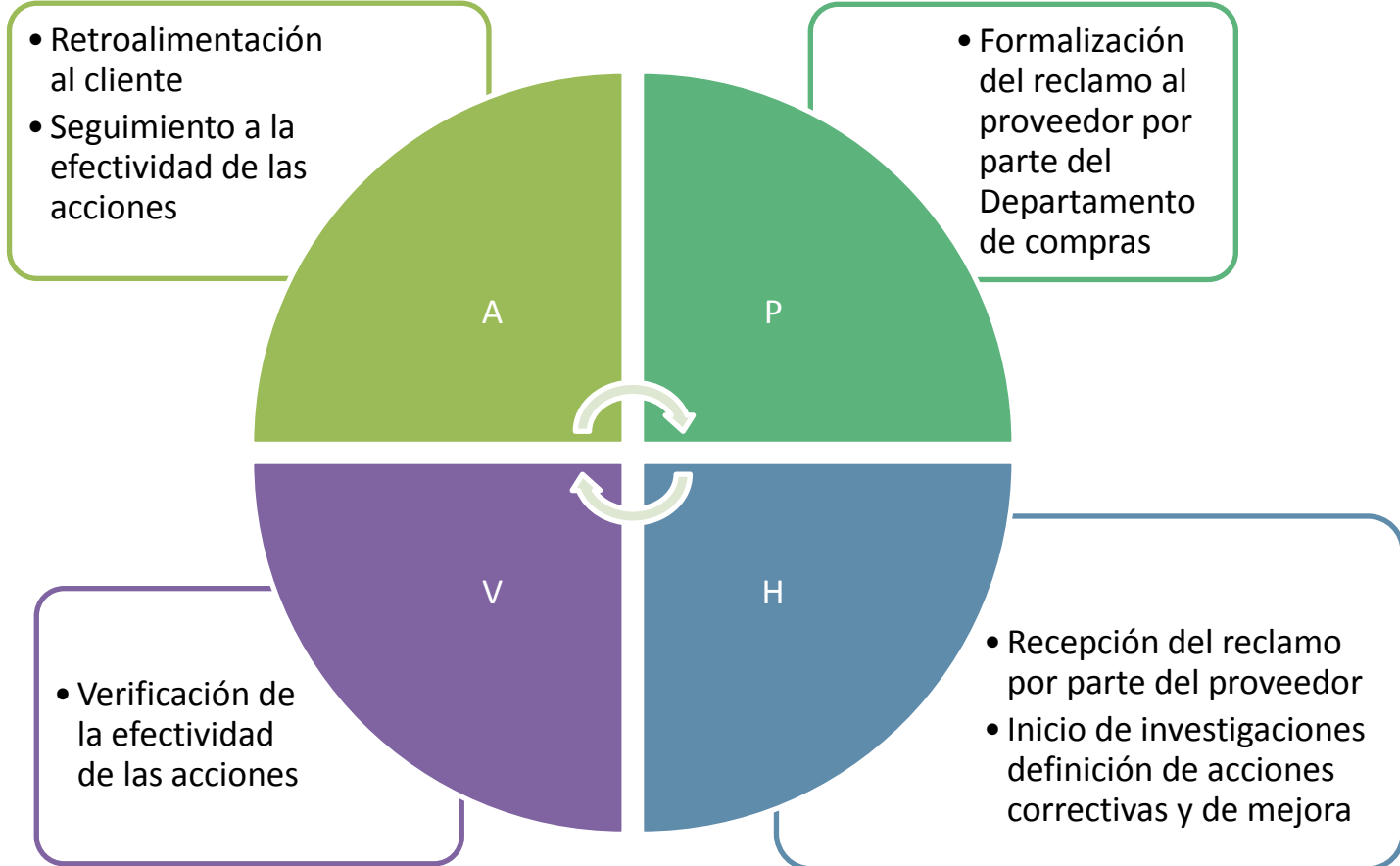
Esto es lo que generalmente vemos



Pero... en **muchos** casos la realidad es otra, y debemos estar atentos a esto.



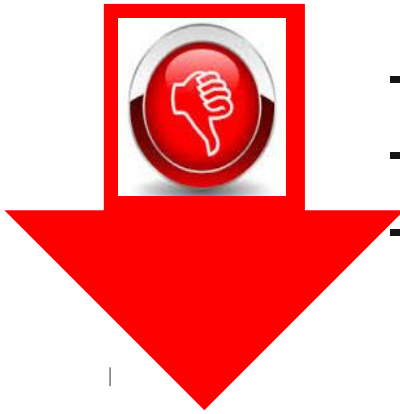
Atención de reclamos



Significado de la atención a reclamos



- Es la mejor oportunidad que nos dan los clientes para hacernos saber en qué podemos mejorar



- Problemas
- Reclamos injustificados
- Insatisfacción

Beneficios



La satisfacción del cliente



Aumenta la habilidad de las organizaciones para resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable



Aumenta la competitividad



Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias y eliminar causas raíces de no conformidades

.. asegurando
la satisfacción
del cliente en la
cadena de valor
...





Nutrition Facts		Valeur nutritive	
Per 1/3 of package (91 g) / pour 1/3 du paquet (91 g)			
Amount	% Daily Value	Montant	% Valeur quotidienne
Calories / Calories 300			
Fat / Lipides 2 g	3 %		
Saturated / saturés 0.5 g	1 %		
Trans / trans 0 g	0 %		
Cholesterol / Cholestérol 0 mg	0 %		
Sodium / Sodium 2 mg	0 %		
Carbohydrate / Glucides 65 g	22 %		
Fibre / Fibres 9 g	36 %		
Sugars / Sucres 3 g			
Protein / Protéines 13 g	26 %		
Vitamin A / Vitamine A	0 %		
Vitamin C / Vitamine C	0 %		
Calcium / Calcium	2 %		
Iron / Fer	50 %		



La **confianza** se basa en: ...



Nestlé