



INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-06	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Fecha: 11.08.2020	
	Página 1 de 4	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Elaborado o Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Responsable Nacional de Auditorías	Jefe Nacional de Inocuidad Alimentaria	Director General Ejecutivo a.i. Lic. Carlos Eduardo Balderrama Montero	
 Ing. Agr. Maria Gracia Poveda Alarcon RESPONSABLE NACIONAL DE PROGRAMAS E INOCUIDAD AGROALIMENTARIA SENASAG - MDRTT	 Ing. Yamil Alejandro Mattos Villarroel JEFE NACIONAL INOCUIDAD ALIMENTARIA SENASAG - MDRTT	Fecha: 11/08/2020	Firma:  Lic. Carlos E. Balderrama Montero DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i. SENASAG - MDRTT

Tabla Modificaciones y/o Actualizaciones		
Versión N°	Fecha	Descripción del cambio
0	Noviembre/2012	Creación del Documento
1	Marzo/2014	Se modificó todo el documento
2	Enero/2015	Modificación del documento
3	Marzo/2018	Modificaciones en el documento
4	Marzo/2019	Ajuste de cargos de acuerdo a nueva estructura SENASAG
5	Agosto/2020	Aclaración respecto a la entrega de la respuesta al cliente

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-06	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Fecha: 11.08.2020 Página 2 de 4	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para registrar, controlar y dar respuesta a los Reclamos y/o Sugerencias de los clientes o usuarios.

2. ALCANCE

Se aplica a todo reclamo y/o sugerencia presentada por los clientes o usuarios sobre el servicio de registro sanitario de empresas del rubro alimenticio dentro del alcance del SGC

3. GLOSARIO

Cliente o usuario	Persona, organización o su representante que solicita registro sanitario. Pudiendo éste presentar un reclamo o sugerencia del servicio prestado.
Reclamos	Expresión de la insatisfacción o problemas detectados presentados por el cliente o usuario, en relación al servicio prestado.
Sugerencia	Es el planteamiento o propuesta a iniciativa de un cliente para mejorar la calidad de los servicios


4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ENTRADA

Usuarios manifiestan su reclamo o sugerencia.

4.1. INFORMACIÓN SOBRE MECANISMOS DE RECLAMOS Y SUGERENCIA


No.	Actividad	Responsable	Descripción
4.1.1	Informar al cliente sobre el mecanismo para realizar Reclamos y/o Sugerencias	Personal involucrado en el SGC	<p>Informar al cliente sobre los mecanismos establecidos para manifestar sus Reclamos y sugerencias, así como el formulario a utilizar.</p> <p>Los medios establecidos para la recepción de reclamos y sugerencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Buzón de sugerencias (en todas las Departamentales. – Correo electrónico (al Responsable Departamental de la calidad) – Vía telefónica (oficinas Departamental y oficina nacional) – Una vez al mes cada Departamental entregara el formulario de reclamos y sugerencias a 5 clientes o usuarios, al momento de entregar el certificado de Registro Sanitario. <p>Cuando lo solicite el cliente o usuario, el personal</p>

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-06	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Fecha: 11.08.2020 Página 3 de 4	

No.	Actividad	Responsable	Descripción
			<p>indicará como llenar el formulario IA-SG-RE-10 de Reclamo o sugerencia, o cuando se observe que se tiene dificultad en su llenado.</p> <p>El receptor del reclamo completará los datos del formulario IA-SG-RE-10</p>

4.2 RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y CIERRE DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

No	Actividad	Responsable	Descripción
4.2.1	Recepción del reclamo y/o sugerencia	Personal involucrado dentro del SGC	<p>El cliente o usuario puede reclamar o dar sugerencias por alguno de los medios establecidos.</p> <p>Si el reclamo o sugerencia es vía telefónica, el que recibe el reclamo y/o sugerencia registra el mismo en el formulario IA-SG-RE-10.</p> <p>Los formularios de reclamos son entregados al Responsable Departamental de la Calidad correspondiente.</p>
4.2.2	Análisis inicial del reclamo	Responsable Departamental de la Calidad	<p>Discrimina las quejas y sugerencias que no son aplicables y analiza el reclamo, de acuerdo a su severidad e impacto entre otros, con el propósito de que se tomen acciones inmediatas.</p> <p>NOTA: Para discriminar algunos reclamos deberá respaldarse con las evidencias correspondientes</p>
4.2.3	Respuesta inmediata al reclamo	Responsable del proceso	<p>Dar respuesta al cliente, conforme al reclamo presentado, registrar la acción realizada como evidencia en el formulario IA-SG-RE-10 en el punto 4.</p> <p>La respuesta al cliente o usuarios se puede dar mediante comunicación telefónica, correo electrónico (donde no será necesaria la firma del cliente) o personalmente.</p>
4.2.4	Análisis de los reclamos y sugerencias	Responsable Nacional de Registro y Certificación y Responsable Departamental de la Calidad	<p>Una vez al mes revisarán los reclamos y/o sugerencias recibidas por los diferentes medios.</p> <p>Los reclamos y/o sugerencias son analizados, el resultado del análisis podría ser el levantar o no una no conformidad para el caso de los reclamos.</p> <p>En el caso de sugerencias serán implementadas aquellas que se consideran que aporten al SGC</p> <p>NOTA: Los reclamos fundamentados se tomarán en cuenta para levantar una no conformidad</p> <p>NOTA: Si el reclamo llevara a identificar una no conformidad, esta será levantada.</p>
4.2.5	Cierre del reclamo	Responsable relacionado con el motivo del Reclamo	<p>El reclamo se cierra cuando el cliente o usuario manifiesta su conformidad con la acción implementada, la misma que puede ser manifestada por diferentes medios.</p>

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-06	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Fecha: 11.08.2020 Página 4 de 4	

No	Actividad	Responsable	Descripción
4.2.6	Levantar no conformidad	Personal involucrado dentro del SGC	Cuando la decisión del análisis de los reclamos sea levantar una no conformidad, se aplicara el AI-SG-PG-04 Procedimiento de Acciones correctivas.

4.3 MONITOREO Y CONTROL DE LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

No	Actividad	Responsable	Descripción
4.3.1	Registro control de reclamos	Responsable Departamental de la Calidad	Registrar en el formulario IA-SG-RE-11 todos los reclamos y sugerencias, para su control. Cada 3 meses envía esta información al Jefe de la UNIA y al Responsable Nacional de Registro y Certificación.
5.3.2	Monitoreo de reclamos	Responsable Nacional de Registro y Certificación	Revisar el registro IA-SG-RE-11, para solicitar se dé respuesta a los reclamos aun no atendidos e informa a Jefe Nacional de UNIA, para que se tome acciones por incumplimiento.
5.3.3	Tomar acciones posteriores	Responsable Departamental de la Calidad	De acuerdo al monitoreo de los Reclamos y/o Sugerencias presentados, tomando como parámetros: <ul style="list-style-type: none"> - La repetición del reclamo - Casos de gravedad - Otros. Solicita se aplique el AI-SG-PG-04 Procedimiento de Acciones correctivas.

SALIDA

Propuesta de mejora y/o Acciones correctivas.

4.4 CONTROL DEL RIESGO

El Responsable Departamental verificará que los usuarios se encuentren informados para realizar sus reclamos y sugerencias.

5. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
IA-SG-RE-10	Reclamos y/o Sugerencias
IA-SG-RE-11	Control de Reclamos y/o Sugerencias.