

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 1 de 5

CONTENIDO

No.	CONCEPTO	PÁGINA
1	OBJETIVO	1
2	POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES	1
3	ALCANCE	3
4	PROCEDIMIENTO	3
5	REFERENCIAS	5

1 OBJETIVO

1.1 Establecer el proceso que garantice la atención y eficaz solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Reconocimientos (PQR's) de las autoridades, clientes, proveedores, contratistas, medios de comunicación y público en general, de manera que a través de esta herramienta podamos identificar tendencias y eliminar las causas de las fallas, para mejorar continuamente los procesos y servicios de INDUSTRIALIZADORA OLEOFINOS.

2. POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES

2.1 Los medios designados de comunicación para recepción de las PQR's expresadas por las partes interesadas son los siguientes:

- Correo electrónico: servicioalcliente@oleofinos.com.mx
- Página web: <http://www.oleofinos.com.mx/sugerencias.php>

2.2 Se designará de manera temporal al Coordinador de Vinculación Empresarial como encargado de atención a las PQR's.

2.2.1. El Coordinador de Vinculación Empresarial recibirá las PQR's provenientes de cualquiera de los canales de comunicación, el sistema las registrará en la base de datos y generará el expediente de manera automática.

2.2.2 Se comunicará con el área responsable quien dará respuesta y hará el respectivo seguimiento.

2.2.3. Recibirá de los encargados de ventas las PQR's que ellos reciban directamente, para vaciado en "base de datos" (Tomar como Base el Sistema de Tickets con que ya contamos en las Áreas de Ventas).

2.3 La PQR obtendrá la mayor información básica posible para su tratamiento, tal como:

- Nombre

ORIGINADOR	APROBACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 2 de 5

- Empresa
- Correo electrónico
- RFC
- Teléfono
- Ciudad
- Área de la Empresa
- Motivo de la sugerencia, petición y/o comentario
- Descripción de la sugerencia, petición y/o comentario

Toda comunicación debe ser consultada con el área correspondiente; no está permitido dar respuesta al reclamante sin autorización.

2.4 Buzón Físico PQR en Plantas (Zapopan y Chinameca).

Como segunda etapa del Sistema PQR de Oleofinos, se instalarán buzones físicos, tanto en la Planta de Zapopan como en la de Chinameca, con la finalidad de darle un mayor alcance al sistema y ponerlo a disposición de todas las personas (colaboradores, clientes, proveedores y visitantes). Dichos buzones quedarán instalados a más tardar el día 30 de junio de 2018.

2.5 Seguimiento de la PQR

Tipo de PQR	Depto. que coordina
1. PQR del personal de Industrializadora Oleofinos hacia clientes, proveedores, compañeros de trabajo y/o subordinados.	Jefe de Recursos Humanos
2. PQR por acoso laboral o sexual, por discriminación u otra causal que tenga que ver con los derechos humanos fundamentales	Jefe de Recursos Humanos
3. PQR de producto	Aseguramiento de calidad y Departamento de Ventas correspondiente
4. PQR de carácter operativo y de servicio	Gerencia Correspondiente
5. PQR de facturación	Finanzas
6. PQR de pagos	Finanzas
7. PQR de carácter social	Coordinador de Vinculación Empresarial
8. PQR de carácter ambiental	Coordinación de Sistemas de Calidad
9. PQR de felicitación o reconocimiento	Coordinador de Vinculación Empresarial

ORIGINADOR	APROBACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 3 de 5

Si se trata de solicitud de información, se realizará lo que describe la siguiente tabla:

Solicitud/información	Se canaliza con:
1. Cambio de firmas, cancelación de créditos, actualización de datos fiscales, extensiones de crédito.	Gerencia de Finanzas
2. Información sobre Industrializadora Oleofinos	Vinculación Empresarial
3. Solicitud de crédito	Gerencia de Finanzas
4. Nuevos clientes.	Áreas Comerciales (3 Canales)
5. Informes de carácter legal	Gerencia de Administración
6. Informes de carácter técnico	Aseguramiento de Calidad
7. Bolsa de Trabajo	Jefe de Recursos Humanos
8. Sobre el Sistema de Gestión Documental, RSPO u otro tipo de sistema de gestión	Coordinación de Sistemas de Calidad

2.6. Se tendrá un sistema de priorización de quejas tipo A, B y C considerando los siguientes aspectos:

- Tipo A: Tema de Calidad / Servicio de Clientes con carácter de Urgencia e Importancia Alta.
- Tipo B: Tema de Urgencia que debe ser resuelto a la brevedad.
- Tipo C: Tema Importante que no necesariamente es Urgente.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de:

1. Ambiental/Sustentabilidad
2. Social
3. Abastecimiento (Compras)
4. Logística
5. Administración y RH
6. Ventas
7. Producción Chinameca
8. Producción Zapopan
9. Calidad/Inocuidad
10. Planeación y TI
11. Redes Sociales / Marketing
12. Dirección General

4. PROCEDIMIENTO

ORIGINADOR	APROBACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 4 de 5

Responsable	Secuencia	Descripción
Persona / Empresa Solicitante	01	Expone su queja y/o no conformidad por medio del sistema de atención a clientes (formulario en página web) o directamente con los departamentos de ventas.
Sistema de Atención PQR	02	Da automáticamente una respuesta al Solicitante indicándole que hemos recibido su comentario y que será atendido a la brevedad.
Coordinador de Vinculación Empresarial	03	Recibe un correo electrónico de parte del Sistema PQR indicando la descripción del comentario y el área a la que será asignado.
Coordinador de Vinculación Empresarial	04	Evalúa la PQR en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto y área de responsabilidad.
Coordinador de Vinculación Empresarial	05	Se asigna vía correo electrónico al Área correspondiente y se confirma vía telefónica que hayan recibido y visto la asignación de PQR.
Coordinador de Vinculación Empresarial	06	Determina quién realizará la atención de las PQR, y se mantiene comunicado con el o los departamento(s) responsable(s), hasta dar solución o respuesta al reclamante. La respuesta del área correspondiente que le dará directa atención a la PQR se registra en la base de datos (parte de Comentarios).
Área responsable	07	Recibe la PQR de parte del Coordinador de Vinculación Empresarial y comienza la investigación y el análisis para dar la propuesta de solución y realizar las acciones necesarias para el cierre de la PQR.

ORIGINADOR	APROBACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 5 de 5

Área responsable	08	Se envía la propuesta de acción correctiva al Solicitante hasta que se encuentre una solución que satisfaga su demanda / petición.
Área responsable	09	Envía al Coordinador de Vinculación Empresarial la evidencia de la atención brindada al Solicitante para hacer el cierre adecuado de la petición / comentario.
Coordinador de Vinculación Empresarial	10	Genera a través del Sistema PQR un expediente por cada petición / comentario recibido en donde se conserva la evidencia física (documentos, fotos, registros) del seguimiento en la base de datos y los comentarios hasta el cierre de la PQR.
Coordinador de Vinculación Empresarial	11	Una vez confirmada la atención debida a la PQR, cambiará el estatus de la misma en el Sistema a CERRADO.
Coordinador de Vinculación Empresarial	12	Lleva la estadística de las PQR's recibidas (Tickets Abiertos, en Proceso y Cerrados).
Coordinador de Vinculación Empresarial	13	Deberá tabular a fin de año los resultados de las PQR's y presentar a la Dirección General para su análisis y toma de decisiones.
Coordinador de Vinculación Empresarial	14	Alertará a la Dirección General en caso de incidencia ó falta de atención por parte de alguna de las Áreas responsables para su corrección.

5. REFERENCIAS

5.1 PCS-06 Elaboración de Procedimientos

ORIGINADOR	APROBACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR´s	Clave: PDG-02	Fecha de Vigencia: 22/02/2019
		No. De Revisión: 2	Página: 6 de 5

- 5.2 RC-VI-06 Reporte de Seguimiento a Queja
- 5.3 RC-AC-072 Reporte de Producto Rechazado
- 5.4 PPR-08 Rastreabilidad y Retiro
- 5.5 RC-CS-05 Plan de Acciones correctivas y/o Preventivas
- 5.6 RC-CT-08 Control de Entrada de Producto
- 5.7 RC-VI-04 Resumen de No Conformidades de Clientes

ORIGINADOR	APROBACIONES