



PROCEDIMIENTO MANEJO DE CLIENTES

D-034

REVISÓ

APROBÓ

JEFE DE CALIDAD

GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Generar un procedimiento para el manejo, comunicación y seguimiento de los clientes, realizando el respectivo proceso de recepción de pedidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de los pedidos de los clientes, la comunicación hasta el seguimiento después del despacho del producto terminado.

3. RESPONSABLES

El responsable de dar seguimiento y de la comunicación con los clientes es el área comercial.

4. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4.1. Definiciones

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Servicio al cliente:** Interacción de una organización con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el proceso del manejo de reclamos.

4.2. Referencias

NTC-ISO:9001: 2015: Sistemas de gestión de Calidad-Requisitos

5. DESCRIPCIÓN

Para OPERATION & SERVICES S.A, es muy importante la comunicación efectiva con el cliente una vez se realice la recepción de los pedidos teniendo en cuenta los requisitos del cliente, requisitos legales, implícitos y de la organización.

Requisitos del cliente

MATRIZ DE REQUISITOS CLIO			
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS IMPLÍCITOS	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN
 Recibir productos inocuos y de calidad Recibir atención a los requerimientos de forma adecuada y oportuna Recibir los productos a tiempo y de acuerdo a los solicitado	DECRETO 1500 DEL 2007: Por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación. RESOLUCIÓN 240 DE 2013: Por la cual se establecen los requisitos sanitarios para el funcionamiento de las plantas de beneficio animal de las especies bovina, bufalina y porcina, plantas de desposte y almacenamiento, comercialización, expendio, transporte, importación o exportación de carne y productos cárnicos comestibles. RESOLUCIÓN 2690 DE 2015: Por la cual se establecen las directrices para la formulación del Programa de Verificación Microbiológica del Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne y Productos Cárnicos Comestibles. DECRETO 2270 DE 2011: Las disposiciones contenidas en el reglamento técnico que se expide a través del presente decreto tienen por objeto actualizar el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne y Productos Cárnicos Comestibles, destinados para el consumo humano en todo el territorio nacional, establecido en el Decreto 1500 de 2007, modificado por los Decretos 2965 de 2008, 2380, 4131, 4974 de 2009, 3961 de 2011 y 917 de 2012.	NTC:ISO 22000:2018: Sistemas de administración de la inocuidad/seguridad de los alimentos — Requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria. NTC:ISO 3100:2018: Por la cual se establece las directrices que se pueden adoptar para llevar a cabo la gestión de riesgo de la organización y a su contexto. NTC:ISO 5830:2019: Requisitos para el análisis de peligros y puntos de control crítico (HACCP).	Aumentar el número de estrategias comerciales. Puntualidad en la realización de tareas. Comunicación oportuna con el cliente para entrega. Cumplir con los criterios de inocuidad y calidad establecidos. Revisión previa a entrega. Contar con la infraestructura y el personal necesario.

La matriz Clío se estructuró de acuerdo a diferentes parámetros donde se encuentran los requisitos de los clientes, y como principal está recibir los productos inocuos y de calidad, de igual forma recibir atención a los requerimientos de forma adecuada y oportuna y recibir los productos a tiempo y de acuerdo a lo solicitado.

Seguidamente, se identificaron los requisitos legales para la empresa dentro de los que se encuentra el decreto 1500 de 2007, la resolución 240 de 2013, la resolución 2690 de 2015, el decreto 2270 de 2011, y como requisitos implícitos se establecen la NTC ISO 22000:2018, NTC ISO 3100: 2018 y la NTC ISO 5830: 2019.

Así mismo, los requisitos para la organización están enfocados en aumentar el número de estrategias comerciales, la puntualidad en la realización de las tareas, la comunicación oportuna con el cliente para entrega, cumplir con los criterios de inocuidad y calidad establecidos, la revisión previa entrega y contar con la infraestructura y el personal necesario.

Evaluación de percepción de clientes

Recepción de pedidos

A continuación, se describe el proceso para de recepción de pedidos de los clientes:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción de pedido	El pedido es recepcionado de forma verbal, o por correo electrónico para productos Ciam Beef a través del Call center quien deberá remitir el pedido al área comercial.	Auxiliar Administrativa Call Center Área comercial	Solicitud pedido

Registro del pedido	La auxiliar administrativa debe registrar el pedido en el formato F-0xx. Posteriormente es informada al jefe de área comercial a través de correo electrónico, quien es responsable de dar el trámite correspondiente.	Auxiliar Administrativa Área comercial	Formato registro pedido F-0xx
Verificar la información.	El área comercial una vez recibe el pedido, realizará el análisis I y procederá a verificar la cantidad de producto en cava almacenado.	Área comercial	
Respuesta al cliente	La organización debe dar respuesta al cliente.		Correo electrónico
Seguimiento	Una vez se despacha el producto al cliente final se envía una encuesta para conocer la percepción del cliente acerca del producto.		Link vía correo o medio electrónico

Comunicación y seguimiento con clientes

La comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio. Por ello, tenemos establecidas vías de comunicación con los clientes con la finalidad de obtener la información necesaria que nos permita mejorar nuestros servicios y al mismo tiempo: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.

Para poder ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas por el cliente, es preciso conocer e identificar claramente cuáles son las necesidades del cliente y las características que él busca de nuestro servicio. Conociendo estas características podemos introducir mejoras con el objeto de cubrir las expectativas y necesidades que el cliente nos indica. Por todo ello, un aspecto clave es la correcta identificación de los requisitos del cliente que llevamos a cabo a través de nuestra área de Marketing y de atención al cliente, la realización de encuestas a clientes. A través de estas herramientas y de su adecuado estudio, obtenemos la información precisa para tener correctamente identificados cuáles son los requisitos que los clientes exigen y esperan de nuestros servicios.

6. ANEXOS

FORMATO	DOCUMENTO
F-0xx	Formato registro de pedido

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS
1	01 de Noviembre del 2021	Emisión inicial del documento.
2		
3		
4		