


Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 3	
RAU	SUGERENCIAS Y RECLAMOS	IT – 05.01-RET-TIE	
		Revisión	002

E.TIE	<i>Frente a Reclamo/Sugerencia/Felicitación de Servicio</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Cliente desea hacer Reclamo Sugerencia Felicitación	<p>Atender, escuchar y entender con la mayor atención y amabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar al cliente • Ser empática al momento de recibir el reclamo/Sugerencia/Felicitación • Disculparse(Reclamo)/Agradecer (Sugerencia/Felicitación) <p>Invitar a cliente a escribir su reclamo o sugerencia/felicitación al correo de servicioalcliente@castano.cl o al número de SAC +56995474949, vía voz o por whatsapp y solicitar datos del cliente (nombre y teléfono).</p> <p>Además, en tiendas existe un QR donde los clientes pueden escanear y dar sus observaciones del servicio recibido. Dichos QR deben estar en punto caliente, zona de caja y comedores/terrazas.</p>	<p>BITACORA: Anotar datos del cliente</p> 
	<p>A cliente procurando explicar procedimiento a seguir, para averiguar la causa del incidente. Llamar a SU.TI e informar.</p>	

E.TIE	<i>Frente a Reclamo con devolución de producto</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Cliente desea hacer reclamo con devolución de producto	<p>Recibir al cliente con la mayor atención y amabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar al cliente • Ser empática al momento de recibir el reclamo • Disculparse por lo sucedido y recepcionar el producto con “Problemas” 	Protocolo de servicio al cliente
	<p>Ofrecer alguna de las alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cambio de producto por uno igual o de similar valor. - Realizar la devolución de dinero <p>Dependiendo de la gravedad de devolución, se podrá entregar una cortesía al cliente (ej: un café M)</p>	IT-07.02-RET-TIE

Realizó: M.Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M Ángeles González/ SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 3	
RAU	SUGERENCIAS Y RECLAMOS	IT – 05.01-RET-TIE	
		Revisión	002

	En caso de entregar un producto diferente o si el producto cambiado fue en día diferente al de compra, debes realizar boleta como efectivo del producto retirado. Realiza el registro en bitácora y luego en cuenta de valores para declarar la diferencia de monto en caja.	CUENTA DE VALORES BITACORA IT-02.06-RET-TIE
	Posteriormente, debes realizar la guía de devolución por calidad del producto devuelto desde el POS.	
	Solicitar a cliente si puede llenar formulario, para tomar sus datos y que posteriormente se puedan contactar con el de ser necesario. - nombre cliente, teléfono, y problema producto.	BITACORA: Envío Producto Reclamo Cliente a la Planta. ANEXO 1
	Avisar a SU.TI del reclamo recibido	Bitácora (comentarios)
Inmediatamente	Armar sobre con producto sellado con scotch + Formulario Producto Reclamo Cliente y enviar al área de Calidad.	Guía despacho calidad
	Posteriormente emitir Guia de despacho Calidad desde el POS	
	Entregar a personal de valija o a supervisora para que entregue a calidad.	

SU.TI	Comunicación de Reclamo a SAC	
Cuándo	Cómo	Documentos
Luego de recibir llamado de E.TIE	Informar a equipo SAC y Calidad del producto devuelto por calidad, enviando fotografía en grupo de whatsapp Reclamos/ Recall Castaño . Internamente enviar datos de cliente a SAC por si requiere tratamiento dicho reclamo.	
	Firmar bitácora (comentarios) en la siguiente visita a tienda, de lo registrado por ETIE en tienda.	

J.ACI	Recepción muestra física de reclamo y/o “Producto Reclamo Cliente a la Planta”	
Cuándo	Cómo	Documentos
Al recibir	Comunicar a Representante SAC por mail, la recepción del reclamo con muestra física.	Mail
	Timbrar Formulario Producto Reclamo Cliente a la Planta	ANEXO 1

Realizó: M.Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M Ángeles González/ SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 3 de 3	
RAU	SUGERENCIAS Y RECLAMOS	IT – 05.01-RET-TIE	
		Revisión	002

RP.SC / J.ACI	Investigación de Reclamo		
Cuándo	Cómo	Documentos	
En conocimiento de reclamo	Iniciar Proceso de atención al cliente e investigación de reclamo respectivamente.		

ANEXO 1: Formulario de devolución de calidad y recall

Elaboradora de Alimentos Fruite Ltda. **FRU** **ACTA DE RETIRO PRODUCTO** **ACI** Fecha

1.- DATOS CLIENTE (para cada salida/tienda)
 NOMBRE SALA /TIENDA: Nº SALA /TIENDA: Nº GDD: FECHA GDD:

2.- INSTRUCCIÓN DE RETIRO
 CAUSA RETIRO: Calidad Producto Inocuidad Producto

3.- DECLARACIÓN RETIRO
 NOMBRE PRODUCTO CODIGO CASTANO EAN LOTE/ F. ELAB. CANT. EN SALA/TIE (1) CANT. EN BODEGA (2) CANT. EN TOTAL (1)+(2) HORA

Responsable retiro J.LOG Fecha: J.ACI Fecha:

Elaboradora de Alimentos Fruite Ltda. **ACI**

Elaboradora de Alimentos Fruite Ltda. **FRU** **EXTRACTO INSTRUCTIVO TÉCNICO** **ACI** **LLENADO Y ENTREGA DE ACTA RETIRO DE PRODUCTOS** **ACI** **Fecha**

Página 2 de 2
IT-01.02-ACI-COR
Revisión 002

OM&R/E TIE	Usó y llenado de acta de retiro de productos	
Cuándo	Qué	
Siempre	Registrar	Fecha de evento inmediatamente recibida instrucción de retiro.
	Completar	Cuadro N°1 con datos indicados de sala, completar un acta de retiro por cada sala. Cuadro N°2 marcar con una X en casillero que corresponda a Causa de retiro.
	Registrar	En cuadro N°2 datos de producto problema entregado por JOPE/SU TI/SU SM En relación al código EAN, completar las 13 líneas de la celda
	Realizar	Retiro de producto problema on sala o tienda según corresponda
	Completar	Cuadro N°3 según retiro realizado (cantidad de producto problema en sala/bodega). Registrar hora en que se efectuó retiro.
	Firmar	Registro en "Responsable retiro".
	Adjuntar	Acta de retiro a Guia de despacho realizada para devolución de producto problema.
Firmar	En bitácora por cada entrega de Acta de retiro y guía de despacho a C.MER al acudir a retirar producto problema	
C.MER	Devolución de productos: Entrega de Acta de retiro y Guía de despacho	
Cuándo	Qué	
Siempre	Entregar	Documentos a Líder de Ejecución cuando el traslado sea dentro de la Región Metropolitana.
	Hacer	Llegar documentos a Líder de Ejecución cuando el traslado sea regiones sin transporte propio.

Extracto IT-01.02-ACI-COR

Realizó: M.Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M Ángeles González/ SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	--	---