

Cambio de Producto no Conforme

1. ALCANCE

- 1.1. Definir el procedimiento para realizar cambios de producto no conforme.

2. RESPONSABILIDADES

- 2.1. El CONSUMIDOR es responsable de notificar a Atención a LIVs™ cualquier queja correspondiente a un producto no conforme.
- 2.2. ATENCIÓN A LIVs™ es responsable de darle seguimiento al caso levantado por el consumidor, así como de solicitar la evaluación del caso del departamento involucrado con su resolución.
- 2.3. CALIDAD es responsable de evaluar todas las quejas de productos no conformes, así como de la notificación correspondiente a la aprobación o desestimación del cambio.
- 2.4. OPERACIONES es responsable de ejecutar los cambios autorizados por calidad, así como los ajustes correspondientes en inventario.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Producto no conforme** – Producto que presenta alguna deficiencia o daño que comprometa sus especificaciones de inocuidad, identidad, pureza o características físicas como color, olor, apariencia o etiquetado. No incluye insatisfacciones del producto por degustación o uso.

4. PROCEDIMIENTO

- 4.1. Todas las quejas de producto no conforme aplicables a este procedimiento deberán de ser recibidas mediante el levantamiento de un caso con atención a LIVs™, y deberán de contener la información básica para la investigación del caso: nombre del producto, número de lote, fecha de caducidad e imagen del producto no conforme. De ser requerido, se solicitará cualquier información adicional.
- 4.2. Para aprobar el cambio de un producto se debe cumplir con uno o más de las siguientes características:
 - 4.2.1. Se compruebe que la no conformidad tuvo su origen durante la manufactura, transporte o almacenamiento del producto:
 - 4.2.1.1. Si el producto se encuentra fuera de sus especificaciones de inocuidad, identidad, pureza o características físicas como color, olor, apariencia o etiquetado.
 - 4.2.1.2. Si se produjo un daño durante el transporte del producto cuando se trate de un envío a domicilio. (e.g. bolsas abiertas o rotas, cajas dañadas)
- NOTA: En caso de la compra del producto en un punto de venta, el consumidor debe de revisar la integridad del envase antes de aceptarlo, ya que posteriormente no se aprobarán devoluciones por producto dañado.
- 4.2.2. El reporte de la no conformidad sea levantado durante los 30 días posteriores a la compra.
- 4.2.3. De ser solicitada una reposición, el producto no conforme debe contener como mínimo el 80% de su contenido neto.
- 4.3. No se aprobará el cambio de un producto cuando:
 - 4.3.1. Se compruebe que la no conformidad sea generada por un mal manejo o malas prácticas de almacenamiento del producto (e.g. bolsas rotas por el uso de cutter u otro objeto punzocortante)
 - 4.3.2. No se cumpla con cualquiera de los puntos mencionados en el apartado 6.2.

- 4.4.** Calidad notificará a Atención a LIVs™ la resolución del caso en el archivo compartido QCVI- LOG-007 (Control de Cambios) para que el consumidor sea notificado. Si el consumidor muestra inconformidad ante la resolución de algún caso, Atención a LIVs™ reevaluará el caso con el departamento de comercial para la satisfacción del cliente.
- 4.5.** Todo cambio de producto no conforme deberá realizarse directamente en un punto de venta.
 - 4.5.1.** En caso de que se requiera una excepción para envío a domicilio (e.g. el consumidor no tenga acceso a un punto de venta), el producto dañado deberá de ser recolectado antes de proporcionar el nuevo.
- 4.6.** Para la realización de cualquier cambio, el Consumidor deberá de entregar el producto no conforme, así como una prueba impresa o electrónica de la aceptación de cambio.