


| | | | | |
|--|----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|
|  CODOCAFE | PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA | Nº: DMC PS-09-006 | Revisión: 8 | |
| | | PÁGINAS: 1/4 | FECHA DE ELABORACION: | 09 Septiembre 2015 |
| | | | FECHA DE APROBACION: | |
| QUEJAS | | ÁREA / DEPARTAMENTO: Consejo Dominicano del Café / Departamento de Mercadeo y Certificación/ SIGC | | |

Esta codificación sustituye la CD PS-06-006

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para tramitar y dar solución a las quejas recibidas de los clientes.

2. CAMPO DE APLICACION

Este procedimiento aplica para todas las quejas recibidas en el Departamento de Mercadeo y Certificación del CODOCAFE por las inconformidades con los servicios brindados y actividades efectuadas.

3. GENERALIDADES

3.1 Vocabulario

- 3.1.1 **Queja:** manifestación de disconformidad, disgusto o descontento de un cliente, con relación a la forma en cómo las divisiones del departamento han dado cumplimiento a lo solicitado por el.
- 3.1.2 **Queja válida:** Toda aquella disconformidad u objeción manifestada por un cliente, ante hechos concretos, con relación a aspectos técnicos generales.
- 3.1.3 **Queja no válida:** Aquella disconformidad o comentario hecho por el cliente, que se demuestre con evidencia objetiva que no da a lugar.


4. MATERIAL DE REFERENCIA

- 4.1 DMC PS-09-003 Acciones correctivas y/o preventivas.

5. EJECUCIÓN

5.1 Recepción de los Reclamos:

- 5.1.1 Las quejas pueden ser recibidas en forma verbal o escrita por cualquier persona del Departamento de Mercadeo y certificación. La persona que reciba la queja debe tomar nota de la misma y reportarla a la Encargada (o) de Gestión de calidad lo antes posible. En caso de ausencia de este (a) por más de un día hábil, la queja se le notificará al personal suplente de la posición.

| | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|--|--------------------|
|  <p>CODOCAFE</p> | <p>DMC-PS-09-006</p> | <p>Revisión: 8</p> | <p>ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y CERTIFICACION/SIGC</p> | <p>PÁGINA: 2/3</p> |
|--|-----------------------------|------------------------|--|--------------------|

5.1.2 Toda la información obtenida sobre el cliente incluyendo las de fuentes distintas a este deben tratarse como información confidencial.

5.2 Registro de las quejas

5.2.1 Una vez recibida la queja, la RSIGC le da entrada al sistema asentándola en el Control de Registro de Quejas Form.CDC/DMC-SIGC-158. Estas serán enumeradas en orden secuencial de recibo y documentadas en el Form.CDC/DMC-SIGC-011.

5.2.2 Una copia de este formulario es enviada al responsable del área afectada, otra es entregada al cliente como acuse de recibo y el original permanecerá en GC según el tiempo establecido en el procedimiento DMC PS 09-001 Control de documentos.

5.3 Evaluación de las quejas.

5.3.1 La gestora de calidad conjuntamente con el encargado del área involucrada revisan y evalúan la queja (en caso de ser necesario se solicita la intervención del encargado del departamento) si esta procede se sigue el procedimiento DMC PS-09-003 Acciones correctivas y / o Preventivas. La queja debe ser resuelta lo más pronto posible y si el caso lo amerita, se debe realizar una reunión de crisis a más tardar 48 horas después de recibida.

5.3.2 Si la queja no procede, es enviada una comunicación al emisor de la misma informándole las razones por las cuales su queja es declara inadmisibile y luego esta es archivada.

5.4 Tratamiento


5.4.1 El tratamiento de la queja es responsabilidad del área involucrada. Pero la decisión que resuelve la queja su revisión y aprobación serán realizadas por personal distinto del área afectada.

5.4.2 Las quejas deberán ser resueltas a la mayor brevedad posible.

5.4.3 A las quejas se les abrirá una acción correctiva cuando apliquen y en esta serán registradas todas las investigaciones a llevar a cabo.

5.4.4 La verificación de cierre de la queja está a cargo de la RSIGC, quien debe dar seguimiento a las acciones tomadas, evaluar la eficacia antes y después de su cierre.

5.4.5 Una vez resuelta la queja del cliente, la RSIGC le enviará un reporte detallado conteniendo todas las acciones implementadas.

| | | | | |
|---|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|
|  | <p align="center">DMC-PS-09-006</p> | <p align="center">Revisión: 8</p> | <p>ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y CERTIFICACION/SIGC</p> | <p align="right">PÁGINA: 3/3</p> |
|---|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|

6. RESULTADOS

| Registro | Localización |
|---|----------------------------|
| Form.CDC/DMC-SIGC-011 Formulario de registro de quejas Form.CDC/DMC-SIGC-158 Formulario de Control de Registro de Quejas | <p align="center">SIGC</p> |

7. ANEXOS

- 7.1 Form.CDC/DMC-SIGC-011 Formulario de registro de quejas.
- Form.CDC/DMC-SIGC-158 Formulario de Control de Registro de Quejas

8. ELABORADO POR :

8.1 Gladys Romero

Responsable Interina del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

9. APROBADO POR :

9.1 José Luis Hernández

Encargado del Departamento de Mercadeo y Certificación

9.2 Gladys Romero

Encargada del Laboratorio


9.3 Henry Núñez

Encargado de la División de Transacciones Comerciales y Certificación

9.4 Margarita de Paula

Encargada de la División de Verificación

| | |
|-------|--------------------|
| Fecha | Control de Cambios |
|-------|--------------------|

| | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|--|--------------------|
|  <p>CODOCAFE</p> | <p>DMC-PS-09-006</p> | <p>Revisión: 8</p> | <p>ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y CERTIFICACION/SIGC</p> | <p>PÁGINA: 4/3</p> |
|--|-----------------------------|------------------------|--|--------------------|

| | |
|--------------------------|---|
| <p>09/09/2015</p> | <p>Fue modificado el punto 5.3.1y 5.4.1, agregando: Pero la decisión que resuelve la queja su revisión y aprobación serán realizadas por personal distinto del área afectada.</p> |
|--------------------------|---|