

 Consejo Dominicano del Café CODOCAFE	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA	Nº: DMC PS-09-006	Revisión: 10	
		PÁGINAS: 1/4	FECHA DE ELABORACION:	04 septiembre del 2017
			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, dar solución y respuesta 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 los clientes, con relación a la forma en cómo las divisiones del departamento han dado cumplimiento a lo solicitado por ellos.
- 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, sugerencia, comentario u observación 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 o quejas:

- 5.1.1 El SIGC, como parte del Consejo Dominicano del Café (CODOCAFE) se acoge a los mecanismos estipulados por el Gobierno Dominicano para recibir las quejas estos son :

- 5.1.1.1 Línea 311 para Quejas Reclamos y Sugerencias (<http://www.311.gob.do>)
- 5.1.1.2 Portal de transparencia del CODOCAFE.
- 5.1.1.3 Buzón de quejas ubicados en las oficinas de la institución
- 5.1.1.4 Oficinas Regionales.
- 5.1.1.5 Paginas sociales Facebook, Twitter, Instagram.

	DMC-PS-09-006	Revisión: 10	ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y CERTIFICACION / SIGC	PÁGINA: 2/4
---	----------------------	-------------------------	--	--------------------

Nota: La comisión de Ética Institucional, el comité de calidad del CODOCAFE, junto a la Oficina de Acceso a la Información, son los responsable del tratamiento de las quejas que se originan por los canales antes descritos, Las quejas que inciden directamente con el departamento de mercadeo y certificación, serán tratado por el RSIG y el área afectada.

- 5.1.2 Estas 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.
- 5.1.3 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 que inciden directamente al Departamento de Mercadeo y Certificación.

- 5.2.1 Una vez recibida la queja, el RSIGC le dará entrada al sistema asentándola en el Control de Registros 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 e informe del progreso de las acciones tomadas para tratar la queja, 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 El o la responsable del SIGC 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. Las quejas deben ser resuelta lo más pronto posible y si el caso lo amerita, 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 inadmisibles.

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 relacionadas con las actividades de rutina de las diferentes unidades y que no requieran de costos adicionales deberán ser resueltas en un plazo **no** mayor de 15 días laborables. En caso contrario el plazo establecido podrá extenderse máximo hasta 30 días hábiles

 Consejo Dominicano del Café CODOCAFE	DMC-PS-09-006	Revisión: 10	ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y CERTIFICACION / SIGC	PÁGINA: 3/4
--	---------------	-----------------	--	-------------

5.4.3 A estas se les abrirá una acción correctiva cuando aplique, en la cual serán registradas todas las investigaciones a llevar a cabo.

5.4.4 La verificación de cierre de la queja está a cargo del (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, el (la) RSIGC le enviará al cliente un reporte detallado conteniendo todas las acciones implementadas. Se deben mantener registros de las quejas así como de las investigaciones realizadas.

6. RESULTADOS

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

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 Frankelis Eduardo Marte Ramos

Responsable del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

9. APROBADO POR :

9.1 Omar Peña.

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

	DMC-PS-09-006	Revisión: 10	ÁREA / DEPARTAMENTO: CODOCAFE / DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y CERTIFICACION / SIGC	PÁGINA: 4/4
--	---------------	-----------------	---	-------------

9.4 Yanilca Esther Mercedes Ureña.

Encargada de la División de Verificación.

Fecha	Control de Cambios
10/04/2017	Fue actualizado el logo del CODOCAFE. 5.2.2 Se agregó: e informe del progreso de las acciones tomadas para tratar la queja 5.4.2 y el 5.4.5 Fueron modificados 8.1 y 9.1 fueron actualizado
04-09-2017	5.1.1 El SIGC, como parte del Consejo Dominicano del Café (CODOCAFE) se acoge a los mecanismos estipulados por el Gobierno Dominicano para recibir las quejas estos son : 5.1.1.1 Línea 311 para Quejas Reclamos y Sugerencias (http://www.311.gob.do) 5.1.1.2 Portal de transparencia del CODOCAFE. 5.1.1.3 Buzón de quejas ubicados en las oficinas de la institución 5.1.1.4 Oficinas Regionales. 5.1.1.5 Paginas sociales Facebook, Twitter, Instagram. Nota: La comisión de Ética Institucional, el comité de calidad del CODOCAFE, junto a la Oficina de Acceso a la Información, son los responsable del tratamiento de las quejas que se originan por los canales antes descritos, Las quejas que inciden directamente con el departamento de mercadeo y certificación, serán tratado por el RSIG y el área afectada. 9.4 se sustituyó el nombre de margarita de paula por Denio Bienvenido Lugo Y debajo se le puso sustituto. 5.4.2 Se eliminó este puede y se agregó el Plazo establecido podrá.