



Diseño, producción y servicio posventa de plantas de platanera, piña tropical y semillas de papa mediante técnicas de micropropagación.

PRODUCTOR OBTENTOR DE PAPA DE SIEMBRA
Titulo nº 589 del Ministerio de Agricultura, y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente

OBTENTOR VEGETAL DE TOMATE ORONE®
Titulo nº 2717 del Ministerio de Agricultura, y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente



CULTIVOS Y TECNOLOGÍA AGRARIA DE TENERIFE, S.A. (CULTESA)
CL. Guayonje 68 – 38350 TACORONTE TENERIFE – C.I.F. A38064408
Tfno.922562611
cultesa@cultesa.com www.cultesa.com

CARTA DE SERVICIOS 2021 (Fecha emisión: 22/06/2022)

Datos identificativos y fines del órgano u organismo.

CULTIVOS Y TECNOLOGÍA AGRARIA DE TENERIFE, S.A. (CULTESA) tiene como objetivo principal la producción de plantas, esquejes, bulbos y semillas, bien sea por técnicas convencionales de propagación, o bien por técnicas de cultivo “in vitro” y distribución y comercialización de la producción obtenida.

Principales servicios que presta.

Las semillas y plantas de vivero que producimos y vendimos en 2021 fueron las siguientes:

Producto	Presentación
PLATANERA	Bote (Vitro)
	Bandeja
	Maceta 14
	Maceta 3L
PAPA	Semilla saneada
	Semilla Campo
PIÑA TROPICAL	Bandeja
PITAYA	Esquejes enraizados
	Esquejes sin enraizar
CEBOLLA	Semilla
TOMATE	Planta injertada
CALAS	Bulbos
	Flor cortada
	Maceta 14
Bote SOUVENIR (cualquier producto)	

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

CULTESA está inscrita en el Registro de Proveedores de Semillas y Plantas de Vivero con el número ES050380013 para ventas de plantas platanera, piña tropical, pitaya y planteles de hortalizas, siendo por tanto clasificado como un Vivero de semillas y plantas de venta al mayor. CULTESA no dispone de un stock permanente, sino que la producción se adecua a los pedidos que realizan los clientes.

Con la venta de las plantas y semillas se ofrece sin cargo alguno un servicio técnico de Posventa para cualquier duda relacionada con el cultivo del producto suministrado. Adem más

los clientes reciben con la venta o bien tienen a su disposición los documentos denominados **recomendaciones de cultivo**, que también pueden descargar en la web siguiente:

<https://www.cultesa.com/recomendaciones-de-cultivo/>

Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Con el producto platanera en maceta se ofrece una visita técnica posventa a la finca del cliente, cuyo objeto es evaluar en campo el cultivo de las plantas retiradas por el cliente. Se recogen en ese momento encuestas de satisfacción e impresiones, quejas y reclamaciones del cliente destinadas a mejorar los productos y servicios.

Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

Ley 30/2006, de 26 de julio, de semillas y plantas de vivero y recursos fitogenéticos.

Real Decreto 1891/2008, de 14 de noviembre, Reglamento para la autorización y registro de productores de semillas y plantas de vivero.

Real Decreto 929/1985, de 9 de junio, Reglamento técnico de control y certificación de plantas de vivero de frutales

Real Decreto 1311/2012, de 14 de noviembre, marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.

Acceso al sistema de quejas y sugerencias

CULTESA dispone de un Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 con número de registro 2000/1277/ER/01. Los procedimientos operativos de calidad POC-13 y POC-18 recogen la normativa interna a aplicar cuando se produzcan **reclamaciones de clientes**, cuyo contenido resumimos a continuación:

Se entenderá una reclamación de cliente toda aquella situación en la que el cliente se dirige a CULTESA exponiendo que, supuestamente, no se ha cumplido algunos de los requisitos en la relación comercial con él. Por lo tanto será una condición indispensable para aceptar una queja de incumplimiento de requisitos con un cliente el hecho de que exista o haya existido una relación comercial directa entre ambas partes.

Las reclamaciones de clientes estarán a cargo del Responsable de Ventas y del Responsable de Entrega y Posventa, en la medida en que lo reclamado afecte a procesos administrativos o técnicos con el cliente respectivamente. Los Responsables señalados registran y tramitan las reclamaciones según el Formato POC-13/02 "Reclamaciones de Clientes". Serán recogidas por cualquier medio de comunicación.

Todas las resoluciones de reclamaciones de clientes deben ser informadas a los mismos. Por lo tanto, sea cual sea el resultado, se procede a comunicar al cliente tal resolución, haciendo mención expresa en el cierre del tipo de comunicación establecida (verbal, acuse de recibo, vía fax, e-mail, etc.). En el caso de no ser verbal se acompañará al Informe de Reclamación la evidencia de la comunicación.

Sólo las reclamaciones de clientes no deben constituir un único origen para conocer el grado de satisfacción del cliente. Partimos de la base cierta de que todos los clientes insatisfechos no siempre cursan una reclamación, pues en muchos casos simplemente

optan por comprar a la competencia. Bajo esta perspectiva deberán analizarse y ejecutarse las acciones correspondientes sobre los datos que se recopilen mediante esta técnica.

Se indica en el procedimiento sobre reclamaciones de clientes la necesidad de tipificar el tipo de reclamación. Esta tipificación deberá contener una generalidad de casos posibles, entre los que al menos destacan la siguiente lista orientativa, que no pretende ser exhaustiva ni limitadora:

- *Desviaciones en el producto*
 - *No cumplen las características morfológicas requeridas*
 - *Defectos de manipulación*
 - *Enfermedades y anomalías*
 - *Desviaciones en la fructificación del cultivo*
 - *Frutos o resultados del cultivo no conformes*
 - *Pérdidas de plantas*

- *Desviaciones con la atención del cliente*
 - *Incidencias en la carga, embalaje y entrega de plantas*
 - *Retrasos en la fecha de entrega pactada*
 - *Incidencias con la recogida de pedidos*
 - *Incidencias con la facturación*
 - *Incidencias con el cobro de facturas*
 - *Quejas con el trato recibido*
 - *Poca o mala información*

- *Desviaciones con el servicio posventa*
 - *Inconformidad con el asesoramiento técnico*
 - *Retrasos en el cumplimiento de las visitas*
 - *Quejas sobre el trato recibido*

Niveles o estándares de calidad que se ofrecen

Ya comentamos que CULTESA dispone de un Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 con número de registro 2000/1277/ER/01. En este sistema se establecen los **indicadores de calidad y de seguimiento** como los siguientes:

- Indicadores anuales de la producción y pérdidas por operario y comparativo de pérdidas de producción. Estos indicadores registran la evolución en al conformidad de la producción, con lo que su seguimiento garantiza la calidad de los productos obtenidos.
- Indicador anual de pérdidas en campo del tipo Mutaciones Platanera. Estas pérdidas se evalúan tras la retirada y siembra de las plantas o semillas retiradas por los clientes.
- Encuesta de satisfacción de los clientes.
- Reclamaciones de clientes