



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
Título nº 589 del Ministerio de Agricultura, y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente

OBTENTOR VEGETAL DE TOMATE ORONE®
Título 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

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES 2021 (Fecha emisión: 22/06/2022)

CULTESA dispone de un Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 con número de registro 2000/1277/ER/01. En el Procedimiento Operativo de Calidad POC-13 se normalizan las reclamaciones de clientes, cuyo contenido exponemos a continuación:

POC 13 – ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA

5.3 RECLAMACIONES DE CLIENTES

Introducción

Definiremos a efectos de lo que sigue los siguientes términos:

- Cliente: Toda persona u organización que tenga un interés comercial en los productos de CULTESA, que incluye al cliente potencial.
- Cliente potencial: Persona u organización a los que nunca les hemos vendido productos.
- Relación comercial: Establecimiento de un contacto o comunicación con un cliente. Este contacto puede ser contractual o puramente informativo. De esta forma extendemos el concepto de relación comercial a los clientes potenciales.

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, tal como la hemos definido.

Los siguientes tipos de reclamaciones serán en todo caso inadmisibles:

- Si CULTESA vende plantas a un cliente y este posteriormente las revende a un tercero, no se podrán aceptar estas reclamaciones de terceros.
- Las reclamaciones de clientes sobre pedidos aceptados en firme y que hayan incumplido cláusulas contractuales de dicho pedido: impago de facturas, no retirar plantas en el plazo pactado, etc.
- Si se produce una rescisión de contrato por parte del cliente no se admitirán a trámite las reclamaciones derivadas de ese contrato.

En estos casos la Dirección remitirá comunicación escrita al cliente indicándole la no admisión motivada de su queja.

Por la definición de cliente y relación comercial vemos que también hemos de admitir las reclamaciones de los clientes potenciales (por ejemplo, la queja de un cliente potencial sobre

la escasez de información existente sobre nuestros productos). Sin embargo es necesario que las reclamaciones de clientes potenciales se realicen nominativas, es decir, el cliente debe ofrecernos sus datos personales, datos de la finca y productos cultivados. Esta información recabará en una mejora sobre la toma de decisiones a la hora de la captación de nuevos clientes.

Reclamaciones debidas e indebidas

Tal como señalamos, cuando un cliente presenta una reclamación se debe presuponer siempre que es debido a:

- Un incumplimiento por nuestra parte de algún requisito relacionado con el producto, proceso o actividad de un proceso.
- Cualquier otra situación indeseable aunque no sea un requisito exigido y que le afecta al cliente.

Nunca debe enjuiciarse a priori una reclamación sin antes haberle dado el tratamiento que se expone en el presente documento. Por lo tanto no se dejará de admitir una reclamación aún en el caso de que sepamos de antemano que no tiene razón en su queja. Una vez resueltas las reclamaciones de clientes se pueden clasificar en:

- Reclamaciones debidas, en las que el incumplimiento de requisitos o situaciones indeseables por nuestra parte es notorio.
- Reclamaciones indebidas, en las que no se evidencia un incumplimiento de requisitos o situación indeseable por nuestra parte.

Hay que observar que incluso las reclamaciones indebidas tienen una causa que se puede corregir. Como ejemplo se expone el caso frecuente de clientes que reclaman defectos en plantas que han retirado que bajo ninguna circunstancia puede achacarse a CULTESA, como es el caso de aparición de enfermedades que no pueden transmitirse por vía de micropropagación. En este caso, aunque el cliente no tenga razón, podría ejecutarse una acción para mejorar el conocimiento de los clientes acerca de los métodos de micropropagación, mediante circulares o boletines informativos.

Reclamaciones de clientes, no conformidades y mejora continua

Desde el punto de vista conceptual se debe entender las reclamaciones de clientes como acciones correctivas/preventivas cuya apertura se produce a instancia del cliente. Por lo tanto no debe perderse de vista la doble finalidad de una reclamación:

- Si fuera debida, resolver los efectos inmediatos de la situación indeseable por la cual el cliente se siente afectado.
- En todos los casos, proponer acciones para que no vuelvan a ocurrir.

Por lo tanto, toda reclamación de cliente debe estar orientada hacia el concepto de mejora continua.

No se debe entender una reclamación de cliente como una herramienta para reparar una situación negativa que le afecta al cliente. En los casos de reclamaciones debidas, cuando afecten a requisitos exigibles, se debe abrir obligatoriamente una No Conformidad. Con esta si procede la reparación del daño al cliente (reproceso, reclasificación, reparación, concesión, desviación o eliminación).

Si la reclamación del cliente es por otras causas indeseables que no forman parte de los requisitos exigidos no se dará apertura a una no conformidad, porque es obvio que no se ha incumplido ningún requisito exigible. Sin embargo en estos casos se debe valorar el hecho de que esta situación indeseable se controle mediante la implantación de un requisitos exigible. Con esta propuesta de acción en la reclamación, se consigue una mejora continua sobre el objetivo final de lograr documentar todas las situaciones indeseables como requisitos exigibles.

Tratamiento y registro de las reclamaciones de clientes

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". Este formato debe contener al menos la siguiente información y tratamiento:

RECEPCIÓN:

- Codificación y fecha: El Informe de Reclamación de Clientes se codifica con la expresión "XX/YY", donde "XX" es un número correlativo de la reclamación del año en curso "YY", que representa los dos últimos dígitos del año".
- Cliente: Obligatoriamente toda reclamación deberá incluir los datos personales del cliente y finca. Cuando se trate de clientes potenciales se señalará tal hecho, incluyendo además otra información como cultivos que realiza, preferencia de productos, etc.
- Descripción de la reclamación: Se expondrá de forma clara la queja del cliente. Si estuviera relacionada con documentos emitidos (pedidos, facturas, etc.) se relacionarán los números de los mismos, así como cantidad, fecha y variedad de productos pedidos y/o retirados, etc.
- Recibida por: En ausencia del Responsable de Ventas y Entrega/Posventa, una reclamación de cliente puede ser recibida por cualquier trabajador administrativo o técnico de CULTESA.
- Tipo de reclamación: Las reclamaciones deberán agruparse tipificados con el objeto de aplicar el Análisis de Datos (véase al respecto el apartado 5.3 de este documento).

Si la recepción la realiza persona distinta a los Responsable de Ventas y Entrega/Posventa, le remitirá inmediatamente el Informe de Reclamación para que prosiga su trámite.

RESOLUCIÓN:

- Indagaciones previas para determinar si es una Reclamación debida o no, así como establecer las actividades que se llevarán a cabo para determinar las causas.
- Reclamación debida o indebida: Se motivará si la reclamación es debida o no a un incumplimiento de requisito o situación indeseable originada por parte de CULTESA.
- Incumplimiento: Cuando la reclamación es debida y afecta a un requisito exigible se señalará el mismo, en otro caso se indicará la situación indeseable originada.
- Reparación: En el caso de incumplimiento de requisitos exigibles se deberá abrir un Informe de No Conformidad para reparar el daño ocurrido, señalándose el número del Informe de No Conformidad y un breve resumen de lo ejecutado en el mismo.
- Causa: Se motivará la causa que originó la reclamación con el objeto de impedir futuras reclamaciones sobre el mismo asunto.

- Acciones: Exposición de las actividades que se llevarán a cabo para impedir futuras reclamaciones sobre el mismo asunto.
- Plazo y vencimiento de las acciones: Se establece un período máximo para realizar las acciones propuestas.

En este punto del trámite el Responsable de Ventas o el de Entrega/Posventa ratifica lo expuesto mediante su firma. Comunicará los hechos al Coordinador de Calidad con el objeto de que éste verifique que el trámite hasta el momento realizado se ajusta a lo expuesto en este documento.

CIERRE:

A la culminación de la acción propuesta o, en todo caso, al vencimiento, se procede al cierre del Informe de Reclamación de Clientes. Se indicará si la acción ha sido eficaz o no, en cuyo caso también se señalará si procede nueva propuesta de acción. En caso de que se aplicara nueva propuesta se abrirá una Acción Correctiva/Preventiva al efecto, indicándose tal hecho en el texto del cierre.

El Responsable de Ventas y el de Entrega/Posventa firmará al cierre y comunicará el hecho al Coordinador de Calidad. Ambos responsables mantendrán una estrecha relación comunicativa desde la apertura en todos los pormenores de la reclamación, colaborando en la tramitación con el objeto de buscar todas las interrelaciones posibles con la globalidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

Por su parte, el Coordinador de Calidad realizará un seguimiento de las reclamaciones abiertas, controlando y supervisando lo siguiente:

- Que el trámite realizado y los contenidos de la reclamación se adecuan a lo expuesto en este procedimiento y, en general, al resto del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Que se llevan a cabo las acciones propuestas, para lo cual deberá tener un control sobre los plazos y vencimientos de las acciones.

Para evidenciar el seguimiento que el Coordinador de Calidad hace a las reclamaciones, relacionará todas estas en el Formato POC-13/03 "Lista de Reclamaciones de Clientes", registro que actualizará cada vez que se produzca una variación en los datos contenidos en dicha lista.