



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: **PRO-MEC-04**

Nombre del Proceso:

**MEJORA CONTINUA**

Página: 1 de 4

Nombre del Procedimiento:

**ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RECLAMOS DE SEMILLA  
CERTIFICADA**


Versión: 1

Revisado por:

Aprobado por:

**Hoja**

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS.....	2
4. DEFINICIONES .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	2
6. POLÍTICAS OPERATIVAS .....	2
7. PASOS DEL PROCEDIMIENTO .....	3

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PRO-MEC-04</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 2 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RECLAMOS DE SEMILLA CERTIFICADA</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 1 OBJETIVO

Llevar el control de las denuncias por reclamos de calidad de semilla certificada presentados por los compradores.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la Organización que interactúan en la atención de denuncias por reclamos de calidad de semilla certificada.

## 3 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS

No aplica.

INSTRUCCIONES

No aplica.

FORMULARIOS

FOR1-MEC-04

Solicitud de Trámite por Reclamo de Calidad de Semilla Certificada.

FOR2-MEC-02

Control de Denuncias por Reclamo de Calidad de Semilla Certificada.

OTROS DOCUMENTOS

No aplica.

## 4 DEFINICIONES


No aplica.

## 5 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del DIRECTOR EJECUTIVO O DESIGNADO actualizar este procedimiento por lo menos una vez al año o cuando así sea requerido, así como de velar por la aplicación del mismo.

## 6 POLÍTICAS OPERATIVAS

6.1. Los trámites por reclamo de calidad de semilla certificada deberán ser resueltas en un plazo máximo de ocho días hábiles, caso contrario, el Asistente de Proceso o el

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>PRO-MEC-04</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 3 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RECLAMOS DE SEMILLA CERTIFICADA</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

Responsable Asignado procederá a notificar al Jefe de Departamento correspondiente o bien al Director Ejecutivo o Designado.

## 7 PASOS DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
ASISTENTE DE PROCESO	1	Recibe el formulario <i>FOR1-MEC-04 Solicitud de Trámite por Reclamo de Calidad de Semilla Certificada</i> ya sea personalmente o mediante un fax. Documenta la misma en el formulario <i>FOR2-MEC-04 Control de Denuncias por Reclamos de Calidad de Semilla Certificada</i> y remite la solicitud al Coordinador de Programa, según sea el cultivo.
COORDINADOR DE PROGRAMA	2	Recibe el formulario <i>FOR1-MEC-04 Solicitud de Trámite por Reclamo de Calidad de Semilla Certificada</i> , revisa y evalúa la naturaleza y descripción del problema, analiza, si es necesario programar visita y la realiza.
COORDINADOR DE PROGRAMA	3	Realiza informe técnico donde acepta o rechaza el reclamo y remite al Jefe Técnico para revisión.
		<b>SI ACEPTA EL RECLAMO</b>
COORDINADOR DE PROGRAMA	4	Prepara nota a la empresa con copia al agricultor y al Asistente de Procesos, con la resolución del reclamo e indica el problema presentado para que: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se corrija el problema del afectado.</li> <li>● Se tomen las acciones necesarias para prevenir que el problema no se vuelva a presentar.</li> </ul>
		<b>SI LA EMPRESA RECHAZA EL RECLAMO</b>
COORDINADOR DE PROGRAMA	5	Prepara nota al agricultor y copia al Asistente de Procesos, donde le indica que se presente a la empresa para que arreglen entre ellos. Archiva formulario <i>FOR1-MEC-04 Solicitud de Trámite por Reclamo de Calidad de Semilla Certificada</i> .
ASISTENTE DE PROCESO	6	Recibe del Coordinador de Programa las copias de la respuesta técnica, anota fecha de recepción de la respuesta y solución en el formulario <i>FOR2-MEC-04 Control de Denuncias por Reclamos de Calidad de Semilla Certificada</i> .

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PRO-MEC-04</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 4 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RECLAMOS DE SEMILLA CERTIFICADA</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
ASISTENTE DE PROCESO	7	Selecciona una muestra de reclamos resueltos y verifica, vía teléfono, que el agricultor se encuentra satisfecho con la resolución dada y de no ser así informa al Jefe Técnico.
ASISTENTE DE PROCESO	8	Periódicamente envía el formulario FOR2-MEC-01 Bitácora de Control de Quejas al Director Ejecutivo, para análisis de las quejas presentadas y toma de medidas preventivas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO