


Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN USO LIBRO DE LA DIACO QUEJAS Y RECLAMOS OPERACIONES	Código: PEO-OP-006-02
		Versión: 02
		Vigencia 15/06/2023 Vencimiento:15/06/2025
		Página 1 de 4

1. PROPÓSITO

Atender de manera adecuada a un cliente que solicite utilizar el libro de quejas de la Diaco, así como, también atender a las autoridades que requieran información sobre dicho libro.

2. ALCANCE

Aplicado a todas las empresas que conforman el Grupo Bonin (Ventas Farma, Diprofarm,(Línea Hospitalaria – Bodega Producto Terminado), GB Pharma, Diprofarm Líneas Importadas, División Maquila, Exportaciones.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del Documento
DE-OP-01	Decreto Número 06-2003 Ley de protección al Consumidor

4. DEFINICIONES

Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

Contrato de adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.


Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar **DIACO** o denominarse la Dirección.

Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.

Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.

Proveedor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

Elaborado por: Recepcionista	Firma	Fecha: 15/06/2023
Revisado por: Jefe de Compras	Firma	Fecha: 15/06/2023
Aprobado por: Coordinador de Operaciones	Firma	Fecha: 15/06/2023

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN USO LIBRO DE LA DIACO QUEJAS Y RECLAMOS OPERACIONES	Código: PEO-OP-006-02
		Versión: 02
		Vigencia 15/06/2023 Vencimiento: 15/06/2025
		Página 2 de 4

Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.

Queja o Reclamo (término Jurídico): Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de una organización.

Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.

Servicios públicos: Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.

Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **Coordinador de Operaciones** velar por el cumplimiento de este procedimiento, así como, de la actualización respectiva.

Es responsabilidad de todo el personal designado de las diferentes empresas que conforman el Grupo Bonin, cumplir con lo establecido en este procedimiento, debiendo notificar a Recursos Humanos cualquier falta o incumplimiento al mismo.

AUTORIDAD

Recursos Humanos tiene la autoridad de sancionar a cualquier persona que incumpla el presente documento.


6. CONTENIDO

6.1. Procedimiento aplicado a los clientes del Grupo Bonin

6.1.1 Instalaciones Villa Nueva

6.1.1.1 El personal de **Recepción de Villa Nueva y/o Bodega de Producto Terminado** de Laboratorios Bonin debe atender al cliente que requiera utilizar el libro de quejas.

6.1.1.2 El personal de **Recepción de Villa Nueva y/o Bodega de Producto Terminado** del Laboratorio, debe comunicar al **Coordinador de Operaciones** quien atenderá personalmente al cliente, en ausencia del **Coordinador de Operaciones**, será atendido por el **Jefe de Compras** y como última opción el **Jefe de Bodega Producto Terminado**.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN USO LIBRO DE LA DIACO QUEJAS Y RECLAMOS OPERACIONES	Código: PEO-OP-006-02
		Versión: 02
		Vigencia 15/06/2023 Vencimiento: 15/06/2025
		Página 3 de 4

6.1.1.3 El **Coordinador de Operaciones, Jefe de compras o Jefe Bodega Producto Terminado** deberá solicitar a la **Secretaria de Operaciones** el libro de quejas que corresponda para que el cliente anote sus comentarios.

6.1.1.4 Al momento que el cliente anota las insatisfacciones o felicitaciones en el Libro de Quejas, el **Coordinador de Operaciones, Jefe de Compra o Jefe de Bodega Producto Terminado**, debe recibir el libro y devolver en un lapso de 15 minutos a la **Secretaria de Operaciones**.

6.1.1.5 El **Coordinador de Operaciones**, dará aviso a **Gerencia General**, para definir las acciones que se deban tomar de acuerdo a cada caso.

6.2 Procedimiento aplicado a la Atención de Autoridades de la Diaco.

6.2.1 Instalaciones Villa Nueva

6.2.1.1 El personal de **Seguridad** de Laboratorios Bonin debe solicitar a la persona que se presente, la identificación correspondiente de DIACO y el oficio correspondiente en donde se asigna la visita a las instalaciones de Bonin.

6.2.1.1 El personal de **Recepción de Villa Nueva** de la empresa debe comunicar al **Coordinador de Operaciones**, de no encontrarse será atendido por el **Jefe de Compras** y como última instancia por el **Jefe de Bodega de Producto Terminado**. Luego de conocer el requerimiento de las autoridades se dará aviso a **Gerencia General**, para definir las acciones que se deban tomar de acuerdo a cada caso.

6.3 Desviaciones o incumplimientos:

6.3.1 Se emitirán llamadas de atención a todo el personal que incumpla lo establecido en este procedimiento.


6.3.2 El **Coordinador de Operaciones** notificará a **Recursos Humanos** sobre cualquier incumplimiento o desviación detectada en este procedimiento para emitir las sanciones correctivas del caso en Villa Nueva y en Zona 1 será notificado por el **Gerente de la Línea Comercial** que corresponda.

7 REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/06/2025 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

8 BIBLIOGRAFÍA

Ninguna Decreto Número 06-2003 Ley de protección al Consumidor

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN USO LIBRO DE LA DIACO QUEJAS Y RECLAMOS OPERACIONES	Código: PEO-OP-006-02
		Versión: 02
		Vigencia 15/06/2023 Vencimiento: 15/06/2025
		Página 4 de 4

9 ARCHIVO

El presente documento será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten 1 copia controlada para el área de Operaciones siendo el responsable de su resguardo el Coordinador de Operaciones.

10 ANEXOS

CODIGO	NOMBRE
No aplica	No aplica

11 CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

12 CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Se elimina procesos de zona 1