

## RECEPCION DE PRODUCTO CONTAMINADO

Señores,

Con respecto a los procedimientos para la devolución a esta Refinería Dominicana de Petróleo PDV de productos contaminados por mezcla accidental, nuestro sistema de calidad establece lo siguiente:

Para la devolución del producto esto es un fragmento de lo que contempla nuestro procedimiento **K2024** de la sección comercial de nuestra Gerencia de Comercialización y Suministro, sobre productos no conformes con las especificaciones de calidad:

### **3.1.4 Producto Final**

REFIDOMSA tiene su cartera de productos compuestos por los siguientes hidrocarburos: Kerosene/Jet A-1, Gasoil Óptimo, Premium y Regular, Gasolina Premium y Regular, Fuel Oil Premium y Regular y GLP.

#### **3.1.4.1 Quejas y Devoluciones del Cliente**

REFIDOMSA, teniendo como uno de sus objetivos principales la satisfacción plena de sus clientes, se mantiene abierta a sus sugerencias, comentarios, quejas y devoluciones, a las cuales se les da el debido seguimiento hasta la consecución de la solución más viable para ambas partes. Es así, que se ha definido al Coordinador de Comercialización y de Servicio al Cliente como el enlace entre el cliente y la empresa, siendo éste el responsable de recibir las quejas de los clientes y canalizar las mismas a los departamentos correspondientes hasta su solución final. En este sentido ver la parte concerniente al manejo de quejas del Proc. **K2003** Comunicación y Servicio al Cliente.

Las devoluciones por causas que comprometan la calidad del producto, en la cual sea REFIDOMSA responsable de las mismas o bien que éstas sean solicitadas por el cliente, asumiendo dicha responsabilidad previamente; serán manejadas por el Coordinador de Comercialización y Servicio al Cliente, quien llevará su historial a través del programa de Administración de Relación con Clientes (ARC) después de ser puesto en conocimiento por contacto directo con el cliente o mediante información suministrada por la sección de Movimientos (Despacho).

El producto no conforme puede ser detectado y generar devolución tanto en el momento del despacho como desde las instalaciones del cliente.

##### **3.1.4.1.1 Diferentes tipos de Devoluciones**

Cuando se presente una devolución de producto no conforme, o contaminado por mezcla, por parte del cliente, éste deberá emitir una carta en donde solicite su intención indicando los detalles de la misma, y las circunstancias en que se produjo, por ejemplo: las causas, tipo y cantidad del producto a ser devuelto. Dicha comunicación será recibida y tramitada por el Coordinador Comercialización y de Servicio al Cliente, quién notificará al Coordinador de Movimientos, al Coordinador de Operaciones y al Coordinador de Laboratorio para que se realicen los análisis correspondientes, a fin de determinar el grado de contaminación del producto enviado y para que asignen una fecha para la recepción del producto en tanque de desecho. Una vez analizado el producto, el Coordinador del Laboratorio remitirá electrónicamente los resultados al Coordinador de Movimientos, al Coordinador de Operaciones, al Coordinador de Procesos/Planificación y Calidad de Productos, Control Operadores, al Coordinador de Comercialización y Servicio al Cliente y al Supervisor de Área Marina.

Para el recibo de las devoluciones originadas por productos destilables contaminados (Gasolina, Kerosene/Jet A-1, Gasoil) no es necesario esperar por los resultados de los análisis; para el Fuel Oil (productos no destilable), es necesario esperar los resultados de los análisis ya que a partir de éstos, el Coordinador de Operaciones evaluará si lo recibe o lo rechaza. Después de recibido el producto contaminado, el Coordinador de Movimiento solicitará la nota de crédito al Analista de Contabilidad / Ventas – Facturación que junto al Contador de Hidrocarburos determinará el monto a ser acreditado sobre la base de lo descrito en el Proc. **I3006** Cálculo para Nota de Debito por Devolución de Combustibles e informará de la misma al cliente y al Coordinador Comercialización y de Servicio al Cliente, quién lo registrará en el programa Administración de Relación con Clientes (ARC).

El producto contaminado se descargará en los tanques de desechos, para ser reprocesado junto con el Crudo o el destino que determine el Coordinador de Operaciones.

Para estos fines debemos distinguir los siguientes casos:

- a) Servicio de recibo en las instalaciones de REFIDOMSA de productos contaminados (no conformes) de parte de los clientes
- b) Devoluciones debidas a contaminación de productos en el área de carga de REFIDOMSA dentro del camión, ocasionada por error del cliente o sus representantes.
- c) Devolución del producto contaminado por causas atribuibles a REFIDOMSA.

#### **3.1.4.1.2 Manejo de las Devoluciones**

##### **a) Servicio de recibo en las instalaciones de REFIDOMSA de productos contaminados de parte de los clientes**

Aplica para los casos en que el cliente solicita de REFIDOMSA que le reciba productos que se le contaminaron durante su proceso de transporte, distribución, almacenaje, ventas, etc. Por tratarse de un servicio al cliente, no se considera como un incidente de no conformidad (calidad y cantidad) atribuible a REFIDOMSA y se procederá como se describe en **3.1.4.1.1** con la subsecuente emisión de nota de crédito de acuerdo con el procedimiento **I3006**.

Lo contemplado en la parte referente al crédito del producto recibido es como sigue:

**4.3** El Coordinador del Laboratorio (DTL) analiza las muestras, y remite los datos resultantes al Coordinador de Movimiento (GCSD) quien solicitará al Analista de Contabilidad/Ventas-Facturación (GFSC/4), el cálculo de la cantidad recibida en galones a 15°C, destacando el crédito neto a las compañías distribuidoras por la devolución, sobre la base siguiente:

**4.3.1** Si el producto blanco está contaminado en un 10% (v) o más, o cuando la contaminación es debida a un producto negro, se acreditará el 90% de la cantidad recibida a 15°C, calculando el monto correspondiente al precio ex-refinería del producto de menor valor presente en la mezcla devuelta. Se deducirá el costo de los análisis de laboratorio ascendentes a la fecha a RD\$6,330.00.

**4.3.2** Si el producto blanco está contaminado en menos de un 10%, se acreditará el 90% de la cantidad recibida a 15°C, calculando el monto correspondiente al precio ex-refinería de los productos actuales devuelto. Se deducirá el costo de los análisis de laboratorio ascendentes a la fecha a RD\$6,330.00.

**4.3.3** Si el producto es devuelto por razones ajenas a contaminación, se acreditará el 95% del producto actual recibido, deduciendo el costo de los análisis de laboratorio, ascendentes a la fecha a RD\$6,330.00.

**4.4** La Sección de Contabilidad prepara la nota de crédito correspondiente confirmando la misma a la compañía distribuidora.

Es responsabilidad del El Coordinador de Movimiento (GCSD) mantener una copia de la documentación correspondiente a cada devolución.

Este resumen ha sido preparado por la sección de comercialización y servicios al cliente a solicitud de algunos clientes y se advierte que el contenido de estos procedimientos puede cambiar debido a modificaciones hechas a los documentos que descansan en nuestro sistema de calidad.

Esta información está actualizada hasta:

**MARZO 25 DEL 2014**