

 <p>CALFERQUIM S.A.S CALEAS Y FERTILIZANTES QUÍMICOS</p>	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS SISTEMA DE GESTIÓN INTERGRAL		SC SS
	CODIGO: DC-SI07	VERSIÓN: 0	

OBJETIVO

Definir las directrices de captación, registro, análisis y respuesta de reclamaciones expuestas por los clientes, de manera que se determinen los controles pertinentes para la corrección de anomalías, manteniendo un enfoque hacia la mejora continua de los procesos.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el reporte de todas las anomalías identificadas por el cliente, e involucra desde la captación hasta la respuesta final al cliente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- | | |
|----------------|---|
| RC-SI08 | Formulario Control de Quejas y Reclamos |
| RC-SI09 | Respuesta PQR |

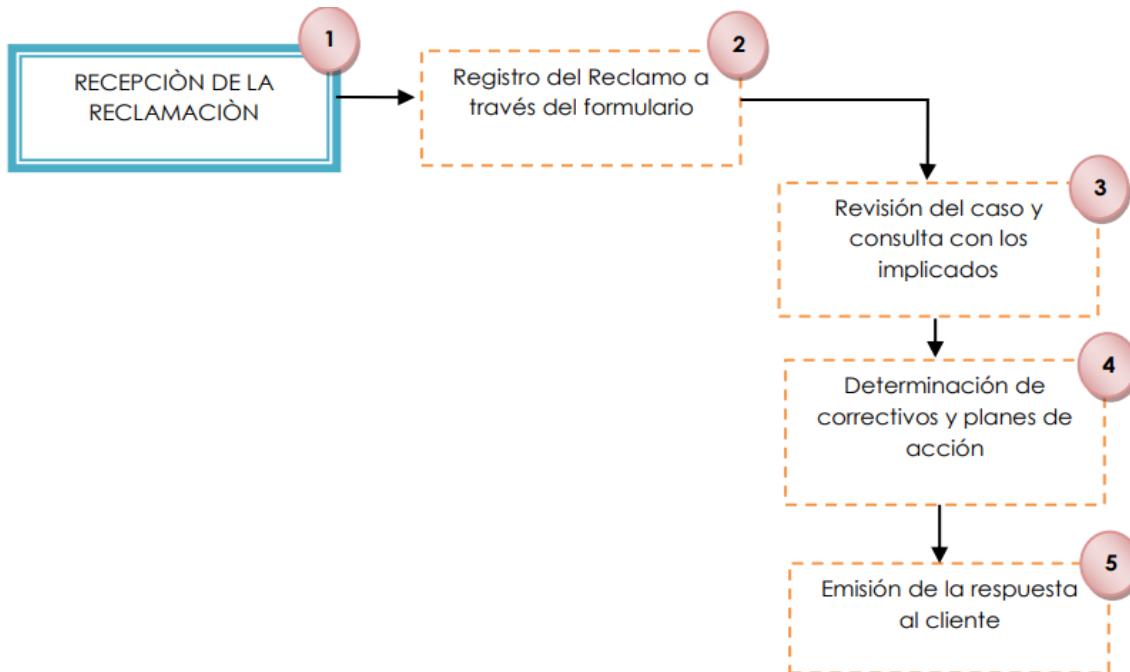
RESPONSABILIDAD

El Coordinador de Calidad es responsable de asegurar el cumplimiento de las exigencias en el marco de Atención de Quejas y Reclamos, así como de garantizar su vigencia en el tiempo; así mismo todo el personal de CALFERQUIM S.A.S tendrá la responsabilidad de transmitir al área de Calidad todas las reclamaciones y observaciones que supongan su inconformidad con el producto o servicio prestado, para el análisis y el planteamiento de planes de acción y corrección de fallas, el personal operativo y líderes de proceso estarán en la obligación de suministrar cualquier información que permita realizar un análisis de causas apropiado de acuerdo a cada situación.

ASPECTOS GENERALES

- ⊕ Para tener mayor control sobre las reclamaciones interpuestas por los clientes, CALFERQUIM S.A.S define un manejo digital desde su recepción hasta su respuesta a través del formulario RC-SI-08 “Control de Quejas y Reclamos”.
- ⊕ El Coordinador de Calidad determinara de acuerdo al nivel de gravedad de las reclamaciones y el impacto generado al cliente, la necesidad de implementar acciones correctivas.
- ⊕ La organización tendrá un tiempo máximo de 10 días hábiles después de interpuesta la reclamación para responder al cliente.
- ⊕ La organización puede contemplar la alternativa de realizar una visita técnica en las instalaciones del cliente, esto con el fin de poder ampliar la información relacionada con la novedad y generar las propuestas de mejoramiento adecuadas para cada caso.
- ⊕ Es posible que alguna reclamación interpuesta por el cliente, después de verificada por el área de Calidad no sea valida por razones ajenas a la organización, caso en el cual, al igual que en una reclamación valida, se deberá responder al cliente manifestando las razones del porque no es aceptado el PQR

DIAGRAMA DE FLUJO



- 1) Las reclamaciones son interpuestas a través de los asesores comerciales, quienes tienen un contacto directo con el cliente, también podría de manera eventual acceder por otros canales como la Gerencia o área administrativa, para los cuales, los lineamientos serán los mismos.
- 2) Ante una reclamación de un cliente, el personal de CALFERQUIM deberá a través del link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeH3JxZcmBsj2Mmia65LXrFnR8TtidYkWPaqcZ_CzWgWMONXA/viewform diligenciendo la siguiente información:
 - Fecha
 - Nombre Cliente
 - Nombre de quien realiza el reclamo
 - Referencia Producto en Reclamación
 - Descripción de la Situación No Conforme
 - Cantidad Afectada
 - Soportes
- 3) Al realizar el registro de la queja, la información se alimenta a una base de datos vinculada al formulario, en donde se lleva la trazabilidad de cada situación y la cual es administrada por el Coordinador de Calidad, quien relaciona la manera de como fue resuelta la situación indicando a su vez el estado de cada caso.
- 4) Surtido el paso anterior, se promueve la generación de propuestas de mejoramiento enfocadas a subsanar las anomalías que hayan dado origen la situación que origino la reclamación, considerando a su vez las acciones de corrección que permitirán solucionar la falla e

implementando las acciones correctivas de acuerdo a las directrices dadas en el procedimiento DC-SI06 “Acción Correctiva y Mejora Continua”.

- 5) Con la identificación de las fallas y las acciones correctivas adoptadas, el Coordinador de Calidad genera una respuesta al cliente mediante el formato RC-SI09 “Respuesta a PQR”, relacionando en la base de datos la información que permita tener trazabilidad sobre la respuesta dada al cliente.

ACCESO A BASE DE DATOS “CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS”

En el formulario acceda a la opción de “Respuestas” mostrado en la imagen con círculo rojo.

RC-SI08 CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Respetado cliente para radicar su PQR ingrese la información solicitada en el presente formulario, recuerde formular su reclamación de manera detallada y adjuntar soportes (si los tiene).

[Ver en Hojas de cálculo](#)

En respuestas acceder a través de la opción “Ver en Hojas de Cálculo” marcado con círculo rojo.

1 respuesta

[Ver en Hojas de cálculo](#)

Resumen Pregunta Individual

FECHA
1 respuesta
oct 2023 | 18



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

SISTEMA DE GESTIÓN INTERGRAL

SC
SS

CODIGO: DC-SI07

VERSIÓN: 0

La anterior opción dará acceso a la base de datos en donde se vincula toda la información relacionada con Quejas y Reclamos.

CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL										
CODIGO: RC SI08										
CODIGO	FECHA	CLIENTE	PERSONA QUE REALIZA LA RECLAMACIÓN	REFERENCIA DEL PRODUCTO EN RECLAMACIÓN	DESCRIPCION DEL NO CONFORME	CANTIDAD AFECTADA	LOTE	SOPORTES	DEJANOS TU PROPUESTA DE COMO PODREMOS RESOLVER TU INCUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 0
RC001	PQR Validado	19/09/2023	PRECISAGRO	Paulo Andreo Giraldo Vallejo - Coordinadora de Calidad	Sulfato de Calcio Granulado	La evaluación de Sulfato de calcio realizado a los lotes descritos anteriormente el dia 12/09/2023, de 13 evaluados 7 cumplen con las especificaciones de composiciones requeridas de calcio y azufre; los cuales no cumplen el logro de la tolerancia.	7 Lotes		<p>Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, la organización adoptará las siguientes medidas de control:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reforzar la exigencia sobre el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por el proveedor a través de su ficha técnica, asegurando con ello la adquisición de fármacos de óptima calidad. 2) Comunicación de un proveedor alternativo de sulfato de calcio, con el cual la autorización pueda apoyar sus procesos de compra en los casos en cuales el proveedor principal no de cumplimiento a las especificaciones técnicas de su producto. 3) En el mes de noviembre se realizará un bache de prueba, se tomará una muestra y se enviará al laboratorio; estos resultados serán entregados a precios más tarde en el mes de diciembre; donde nos comprometemos que la no conformidad presentada quedará solucionada. <p>Nota m: el cliente quedara plenamente hasta que se le de solución</p>	
RC002	PQR Validado	28/09/2023	ALVARO ANTONIO BOLAÑOS CAICEDO	Contos Julia Muñoz - Representante comercial Noritro	MF 15-15-15	El cliente nos informa fallante de un (1) Saco x 50 kg del producto MF 15-15-15 que nos suministró, creado según factura N° 4261, con lote N° 8530823, que contiene 17908 por 305 unidades, donde nos recibieron un total de 304 Sacos.	1		<p>El cliente quiere que se le descuento este saco de la factura</p> <p>De acuerdo al reclamo y petición del cliente Alvaro Antonio Bolaños Caicedo, quien reclama (1) un saco del producto MF 15-15-15, se procede a dar respuesta por parte del Área de Gerencia, como estándar Aprobado para proceder con el descuento del saco en la factura del cliente.</p>	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE DE ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Creación del Documento	20 de Abril de 2022

Aprobó: GLORIA OREJUELA (Gerente General)