

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

## 1 OBJETIVO

Describir el procedimiento de servicio al cliente relacionado con el control logístico de servicios y suministros establecido en la empresa de CALFERQUIM.

## 2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION

Este proceso inicia desde la asesoría en la solicitud de productos y servicios de los clientes hasta la finalización del proceso relacionado con flujo de información de materiales, efectividad en la gestión en el servicio prestado al cliente. Se realiza con todo el personal involucrado en la planta de CALFERQUIM.

## 3 CONSIDERACIONES GENERALES

**3.1 CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.

**3.2 SERVICIO AL CLIENTE:** Es la gestión en el sistema logístico relacionado con el suministro de productos y servicios controlada en tiempo real y en la que fluye información eficientemente.

**3.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

**3.4 PROCESO:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

**3.5 PRODUCTO:** Resultado de un proceso

**3.6 PETICIONES:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta un Cliente ante CALFERQUIM para su intervención en relación con los servicios adquiridos.

**3.7 QUEJAS:** Manifestaciones formales o informales de insatisfacción hechas a la empresa con respecto a sus productos y/o servicios, donde se espera una resolución o respuesta.

**3.8 SERVICIO AL CLIENTE DURANTE LA VENTA:** El servicio al cliente relacionado con la cadena de suministro asegura y proporciona eficientemente los elementos recogidos como “Servicio al Cliente

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SS
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	

durante la venta”: disponibilidad de existencias, gestión de pedidos, precisión en la información, transporte, envíos y entregas, entre otros. Para esto, es necesaria la máxima flexibilidad y organización de todos los elementos que componen la cadena de suministro.

## **4 PROCEDIMIENTO**

### **4.1 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA**

#### **4.1.1 Política del servicio al cliente**

El compromiso y la política para el Servicio al Cliente de la empresa CALFERQUIM, se refleja en su misión y en los objetivos que a continuación se listan:

#### **4.1.2 Misión de la empresa CALFERQUIM**

Se ofrece al agricultor productos desarrollados con los más altos estándares de calidad y una asesoría profesional dedicada, con servicios especializados que suplan las necesidades del sector agrícola y así garantizar una mayor productividad y una excelente calidad en las cosechas.

Brindamos el mayor grado de satisfacción a nuestros clientes y colaboradores teniendo en cuenta nuestros valores y principios empresariales, basados en la ética profesional, la honestidad y la familia.

#### **4.1.3 Objetivos para el servicio al cliente de la empresa CALFERQUIM**

**Generamos un profundo conocimiento del cliente.**

- ✓ Se establecen mecanismos que permitan identificar requerimientos y expectativas actuales y futuras de los clientes actuales y potenciales.
- ✓ Definir y mantener buenas bases de datos actualizadas en lo que se refiere a clientes, productos y precios.

Aprobó: GLORIA OREJUELA (Gerente General)

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SS
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	

✓ Diseñar mecanismos para identificar y medir los niveles de satisfacción y desarrollar e implementar planes de mejora permanentes.

#### **Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.**

- ✓ Se diseñan sistemas para dar respuesta oportuna a quejas, reclamos y sugerencias por parte de los clientes.
- ✓ Definir claramente las responsabilidades de cada área de la empresa en relación con la resolución de los problemas de los clientes y verificar su cumplimiento.
- ✓ Se diseñan mecanismos para medir la eficacia de dichos sistemas de respuesta y como se están mejorando continuamente.
- ✓ Identificar y retroalimentar en forma oportuna sobre las variaciones positivas y negativas a las diferentes

#### **Mantener altos estándares de servicio.**

- ✓ Desarrollar, promover y mantener altos estándares de servicio y derivados de los requerimientos de los clientes.
- ✓ Establecer mecanismos para verificar el cumplimiento de estos estándares.

#### **Lograr la participación e involucramiento de todo el personal y su compromiso con la excelencia en los productos y en el servicio a clientes**

- ✓ Hacer participar a todas las áreas de la empresa en el establecimiento y actualización de los estándares de productos y servicios.
- ✓ Establecer mecanismos para enseñar e internalizar los estándares de productos y servicios en el personal y brindar retroalimentación.
- ✓ Lograr el compromiso de toda la empresa en el cumplimiento de los estándares.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>		<b>SC</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		<b>SS</b>
	<b>CODIGO: DC-SI11</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>	

La política de Servicio al Cliente de la empresa CALFERQUIM se presenta a todos los empleados nuevos y actuales durante su capacitación y es continuamente reforzada por la gerencia con el fin de asegurar su entendimiento y compromiso en todos los niveles de la empresa.

## **4.2 ORGANIZACIÓN.**

La estructura organizacional ilustra las áreas que interactúan y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con el Servicio al Cliente de los productos y servicios brindados por la empresa CALFERQUIM

El gerente general: Es el líder del esfuerzo por el Servicio al Cliente dentro de la empresa CALFERQUIM, y es el encarado de la delegación de las diferentes responsabilidades relacionadas con el Servicio al Cliente y del funcionamiento eficiente de la empresa.

## **4.3 REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE**

La empresa CALFERQUIM, mantiene procedimientos para la identificación y el control de los documentos empleados en los medios relacionados con los requisitos de este manual, así como también documentos y datos suministrados por el cliente y otras fuentes

### **4.3.1 Aprobación y distribución de documentos**

El personal encargado del Servicio al Cliente, es responsable de asegurar que todos los documentos del Servicio al Cliente (Manual del Servicio al Cliente, Procedimientos, encuestas, etc.) cumplan con los siguientes controles:

- ✓ Los procedimientos sean revisados y aprobados por el gerente o grupo responsable antes de su distribución y uso, posean medios para la revisión y aprobación de firmas con el fin de indicar el nivel de la revisión del documento.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

- ✓ Los procedimientos y las copias se encuentren enumerados y asignados a una persona o área donde han de ser utilizados.
- ✓ Se lleve un registro para indicar el número de procedimiento y la copia, los nombres y localización de todos aquellos que tienen procedimientos controlados, y el estado actual de la revisión del procedimiento.
- ✓ Los procedimientos revisados sean suministrados a quienes posean un procedimiento anterior que haya quedado obsoleto con la nueva versión.

El personal encargado de Servicio al Cliente es responsable de asegurar que:

- ✓ Los procedimientos sean revisados y aprobados por el personal responsable antes de su distribución y uso.
- ✓ Los procedimientos usados como borradores o propósitos similares que no hayan recibido aprobación final sean marcados apropiadamente.
- ✓ Los procedimientos revisados sean enviados a quienes poseen documentos obsoletos.

#### 4.3.2 Cambios en documentos

Los cambios y modificaciones en documentos son realizados, revisados, aprobados y comunicados a la empresa CALFERQUIM Según los criterios:

Los cambios y modificaciones en los documentos son revisados y aprobados por el mismo personal o departamento que realizó su revisión y aprobación original, a menos que se especifique lo contrario. En este caso, toda la información pertinente será proporcionada o estará a disposición de quienes hayan sido designados para permitir una revisión y aprobación precisa y consistente.

- ✓ Cuando sea aplicable, la naturaleza de los cambios será identificada en el documento, o en los correspondientes anexos.
- ✓ En CALFERQUIM, se utilizan registros u otros mecanismos de control de documentos a fin de indicar su revisión actual y prevenir la circulación y uso de documentos obsoletos.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

## 4.4 PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y FACTURACIÓN

### 4.4.1 Políticas de facturación

Con el fin de cumplir con nuestros Objetivos de Servicio al Cliente en cuanto a "Responder oportunamente a las necesidades de los clientes" y "Mantener altos estándares de servicio", se instauran las siguientes políticas de facturación:

- ✓ El proceso de facturación está dirigido a los clientes debidamente autorizados.
- ✓ Se reconoce como cliente, aquel que se encuentre registrado debidamente dentro de las bases de datos de la empresa, por lo cual todos deberán contar con su respectivo código asignado (nit)
- ✓ Las entregas se harán dentro de los requerimientos del cliente, así como el respectivo rol de entregas siempre y cuando el cliente se encuentre al día en sus obligaciones con la empresa.
- ✓ Los pedidos telefónicos excepcionales, serán tramitados por facturación.
- ✓ Los precios son comunicados directamente por los responsables de cada área de negocio.

### 4.4.2 Política de alistamiento y despacho

- ✓ Todo pedido es alistado por zona geográfica y capacidad del camión.
- ✓ Con el propósito de asegurar que las cantidades sean las correctas es política de la empresa que todo despacho sea debidamente revisado por la persona encargada de alistamiento y la que carga el vehículo.
- ✓ Si un cliente tiene problemas de faltante de un determinado producto y el volumen que represente dicha venta sea considerable, se podrá hacer una entrega con carácter de "emergencia" por lo cual se le dará prioridad a su alistamiento y despacho.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>SC</b> <b>SS</b>
	<b>CODIGO: DC-SI11</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>

✓ Como parte del cumplimiento de nuestros estándares de servicio y las necesidades de los clientes, deberá respetarse la lista de carga con el fin de cumplir con los compromisos adquiridos previamente por el Departamento de Comercial y la relación costo-beneficio de dicho envío.

✓ El personal de distribución es uno de los contactos directos entre nuestra empresa y los clientes por tal razón el servicio que se brinda debe estar acorde a lo negociado, sobre la descarga y entrega del producto en sus instalaciones.

#### 4.4.3 Devoluciones

✓ Devoluciones de producto o empaque dañado o defectuoso:

✓ Asesores de campo. Son responsables de autorizar o rechazar devoluciones de producto proveniente de los puntos de venta, quienes deben conocer las causas de no conformidad. Como producto para devolución se aceptan aquellos que estén contemplados en el listado de causas permitidas Solo el encargado de zona puede recibir estas devoluciones.

✓ Causas de inconformidad:

✓ Defectos en las propiedades físicas del producto.

✓ Etiqueta:

✓ Daño en el rotulado

✓ Etiqueta (falta de información)

✓ Deterioro del envase

✓ Devoluciones por rotación de los productos.

✓ Se hace un seguimiento del movimiento de los productos en los puntos de venta con el fin de determinar aquellos que requieren de rotación por falta de movimiento. Se lleva a cabo entonces la recolección de estos productos y se distribuyen en los puntos de venta que los requieran.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

#### 4.4.4 Política de precios

Cada área de negocios debe obtener el máximo margen posible de precios de acuerdo a las condiciones de mercado y al posicionamiento de las marcas.

#### 4.4.5 Política de introducción de nuevos productos

- ✓ La introducción de nuevos productos debe obedecer los parámetros para satisfacer las necesidades detectadas en las cuales se presenta una oportunidad de negocio, acorde con nuestros clientes y con la estructura de comercialización actual.
- ✓ En el periodo que se determine deberá evaluarse si se lograron los objetivos planteados.

#### 4.4.6 Política de descuentos:

- ✓ Los descuentos no pueden exceder los máximos autorizados por la Gerencia General.
- ✓ Un descuento no puede exceder el plazo de vigencia establecido.
- ✓ Únicamente las siguientes áreas pueden autorizar descuentos: Gerencia General.
- ✓ No se pueden autorizar descuentos sobre descuentos ya establecidos. Debe primero eliminar el vigente y autorizar un nuevo descuento.

#### 4.4.7 Visitas a clientes

Todo el personal deberá mantener contacto con los clientes según cronograma establecido en la empresa.

### 4.5 ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

La empresa CALFERQUIM, Establece y mantiene procedimientos documentados con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas ante una queja del cliente para evitar su recurrencia y



	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

mejorar continuamente. Dichos procedimientos especifican acciones a seguir para eliminar la causa de problemas reales o potenciales del Servicio al Cliente relacionando éstas quejas con la magnitud del problema y el nivel de riesgo asociado.

#### 4.5.1 MANEJO DE QUEJAS

El manejo de quejas en la empresa CALFERQUIM está dirigida a responder ante las quejas de los Clientes, y a revisar las políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo de la compañía para eliminar las causas principales de quejas. El Formato recepción Quejas y Reclamos RC-SI08 es utilizado en las siguientes situaciones:

- ✓ Para resolver problemas relacionados con quejas recibidas de los clientes o con problemas encontrados durante las Auditorías de Servicio, auditorías externas (cliente) o por terceras partes.
- ✓ Revisar los procesos de trabajo, procedimientos y/o instrucciones de trabajo para eliminar las causas de quejas de parte de los clientes o fallas internas.
- ✓ El manejo de quejas es iniciado, controlado y documentado por medio del uso del Formulario Control de Quejas y Reclamos RC-SI08.
- ✓ La responsabilidad de llevar a cabo el Mejoramiento Continuo corresponde al gerente que esté a cargo del área relacionada. Por cada queja o reclamo, el gerente deberá:
  - Investigar la extensión del problema o queja recibida.
  - Determinar las causas fundamentales del problema.
  - Identificar la acción correctiva.
  - Implementar la acción correctiva.
  - Iniciar cambios permanentes en cualquier procedimiento (si es apropiado).
- ✓ Encargado de Servicio al Cliente es responsable de asegurar que el proceso de Manejo de Quejas sea efectivamente administrado. Esto incluye, aunque no se limita a, las siguientes actividades:
- ✓ Emitir el Formato de seguimiento de quejas y reclamos RC-SI09 al gerente responsable.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

- ✓ Seguir el progreso de las actividades del plan de acción para asegurar que estas sean finalizadas en la fecha prometida.
- ✓ Verificar que las actividades del plan de acción sean finalizadas para la fecha prometida y que el problema haya sido eliminado.
- ✓ Firmar el Formato de seguimiento de quejas y reclamo RC-SIO9 para actividades finalizadas, y concluir el plan.
- ✓ Mantener un sistema de registros para administrar los documentos relacionados con el Manejo de Quejas y almacenar los formularios de los casos cerrados por un período de 2 años.
- ✓ Llevar una estadística de las quejas recibidas.

## 4.6 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

**4.6.1** La empresa CALFERQUIM, planea y conduce auditorías internas con los siguientes propósitos:

- ✓ Verificar si las actividades del Servicio a Clientes se ajustan a lo planeado.
- ✓ Determinar la efectividad global del Servicio a Clientes.

**4.6.2** Se realiza un mínimo de dos auditorías internas por año (cada proceso es auditado al menos una vez al año).

**4.6.3** El equipo de auditores se encuentra constituido por uno o más personas calificadas (entrenados en los requisitos de este Manual y en prácticas de auditoría) y el Encargado de Servicio a Clientes. El responsable del área auditada participa también en forma periódica para promover el compromiso e interés por parte de la gerencia y del personal de la compañía. El jefe responsable del área que esté siendo auditada actúa como observador para contestar inquietudes.

**4.6.4** Las auditorías son llevadas a cabo por personal independiente de los departamentos que estén siendo auditados.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

#### 4.7 RESPONSABILIDADES

El Encargado de Servicio al Cliente es responsable de organizar y coordinar la auditoría interna. Esto incluye las siguientes actividades:

- ✓ Seleccionar un auditor calificado (puede ser un consultor externo) para que sirva como auditor, y proveer las instrucciones relacionadas con el alcance y objetivos particulares de cada auditoría.
- ✓ Seleccionar un funcionario de la alta gerencia de la compañía para que participe como observador dentro del equipo de auditores.
- ✓ Preparar la agenda de la auditoría e informar acerca de su programa a los jefes de departamento y a los auditores. (Nota: La agenda de la auditoría incluye la evaluación de la efectividad manejo de quejas, formatos empleados, auditorías anteriores etc.).
- ✓ Monitorear todas las actividades de investigación, reporte y seguimiento.
- ✓ Revisar y aprobar el informe de la auditoría.
- ✓ Mantener registros que indiquen que todas las acciones han sido implementadas efectivamente.

El auditor seleccionado es responsable de las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollar una lista de verificación para auditar al departamento, la cual refleje los objetivos y alcance de la auditoría.
- ✓ Llevar a cabo la auditoría con base en su agenda.
- ✓ Realizar una reunión corta de finalización para presentar al encargado del departamento los resultados de la auditoría.
- ✓ Preparar un reporte de auditoría donde se mencionen las actividades auditadas, las fallas encontradas, y las observaciones generales.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

#### 4.7.1 RESULTADOS DE LA AUDITORIA

- ✓ Los resultados del informe de la auditoría son revisados y aprobados por el Encargado de Servicio al Cliente. Posteriormente, estos resultados son distribuidos a los encargados de los departamentos auditados y a sus inmediatos colaboradores.
- ✓ En el caso de existir una falla o puntos débiles (ya sea en los procedimientos, o en el desempeño y cumplimiento de dichos procedimientos), se toma la acción apropiada.
- ✓ Los resultados de la auditoría interna son utilizados como puntos de partida fundamentales para conducir las Revisiones por la Gerencia.
- ✓ Los registros que documentan el proceso de la auditoría y sus resultados son conservados por el departamento de Servicio a Clientes por un período de 2 años.

### 5 ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Cuando ingrese el personal externo a la planta de CALFERQUIM, es necesario que utilice los implementos de protección personal, según descripción de uso en cada área de la planta.

Se tiene identificados los elementos de protección personal según el área:

- ✓ Uniforme
- ✓ Delantal
- ✓ Gafas
- ✓ Mascarilla cubre boca y nariz
- ✓ Guantes de látex
- ✓ Zapatos antideslizantes

El personal encargado debe conocer las hojas de seguridad y debe indicar al personal externo el cuidado al ingresar a la planta y las recomendaciones del uso de elementos de protección.

Las medidas de primeros auxilios para el personal externo al ingresar a la planta.

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SS
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	

Por inhalación se debe trasladar la víctima al aire libre, si se dificulta la respiración, suministre oxígeno. Obtenga atención médica inmediata.

Por contacto dérmico quítese y aísle la ropa y calzado contaminados. Inmediatamente lave la piel bajo la corriente continua de agua por lo menos durante 20 minutos. Obtenga atención médica inmediata. Lave la ropa por separado antes de volver a usarla.

Por ingestión si la persona está consciente y despierta, provocar inmediatamente el vómito como lo recomienda el personal médico.

Por contacto con los ojos mantenga los párpados separados y enjuague al menos durante 15 minutos con abundante agua. Buscar atención médica inmediatamente.

## 6. ASPECTOS AMBIENTALES

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	NORMA AMBIENTAL
Generación de Residuos como sacos, envases, etiquetas, tapas, canecas, bolsas plásticas	Aumento de residuos a disponer	PC-SI08 Control de residuos sólidos

## 7 SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO

Acción	Periodicidad	Responsable
Actualizar los procedimientos y el control de documentos empleados en los procesos de servicio al cliente	Permanente	RC-SI08 Formulario de control de Quejas y Reclamos  El personal involucrado en este proceso
Llevar consecutivo de aprobación y distribución de servicio al cliente	Permanente	RC-SI09 Respuesta PQR  El personal involucrado en este proceso

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		SC
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	SS

## 8 REFERENCIAS.

- ✓ Norma interna ICA anexo 10.

## 9 ANEXOS

### 9.1 Firma de las personas encargadas de la creación, revisión y aprobación del documento

Aprobado Por:

Gerente General \_\_\_\_\_

Director técnico \_\_\_\_\_

Creado y Revisado por: Funcionario (s) responsable(s) por la documentación y/o verificación de que lo escrito en el documento corresponde a la realidad actual o de mejoramiento.

### 9.2 RC-SI08 Formulario Atención de Quejas y Reclamos

### 9.3 DC-SI07 Procedimiento de Atención de Quejas y reclamos

### 9.4 RC-SI09 Respuesta a PQR

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SS
	CODIGO: DC-SI11	VERSIÓN: 0	

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