

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		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.


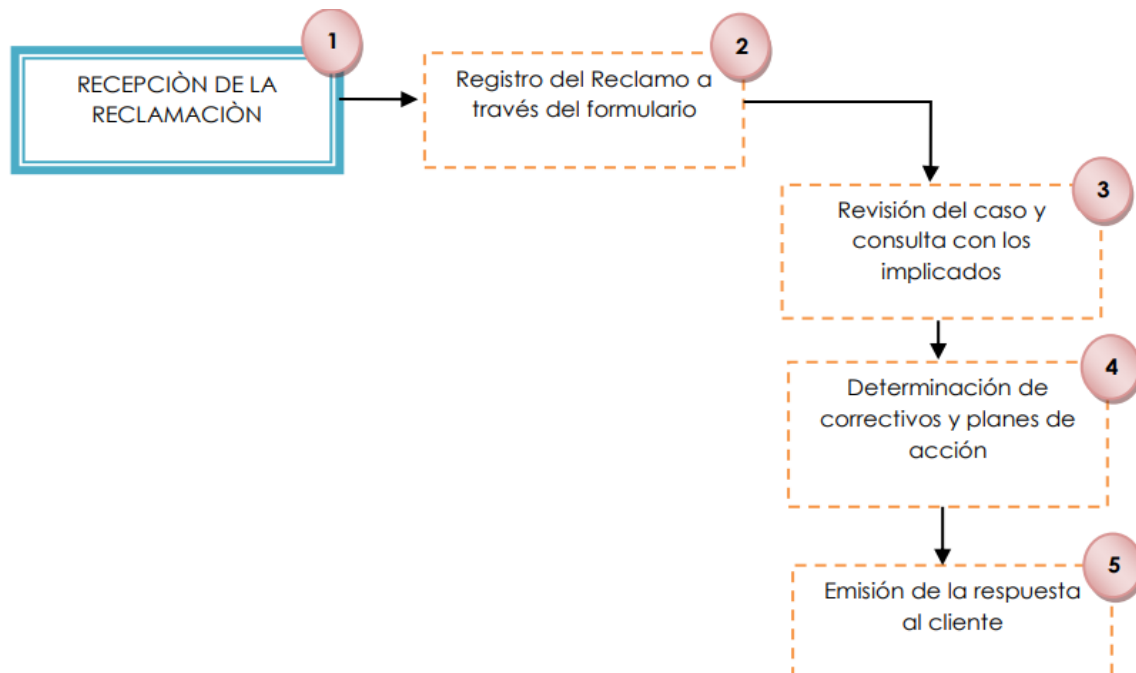

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SC
	CODIGO: DC-SI07	VERSIÓN: 0	SS

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://drive.google.com/drive/u/2/folders/OB2DIZT7YUPWaeERKRW1CaFdUVms?resourcekey=0-1mc5AsAVfleq79u_LITNwQ, diligenciando 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 manejada por el Coordinador de Calidad, momento en el cual se da inicio a una investigación con los implicados en el proceso para identificar el origen de las fallas.
- 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,

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		SC
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SS
	CODIGO: DC-SI07	VERSIÓN: 0	

considerando a su vez las acciones de corrección que permitirán solucionar la falla, sin dejar de lado la adecuación de acciones correctivas que permitan la eliminación de la causa raíz.

- 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.

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