

	PROCEDIMIENTO 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

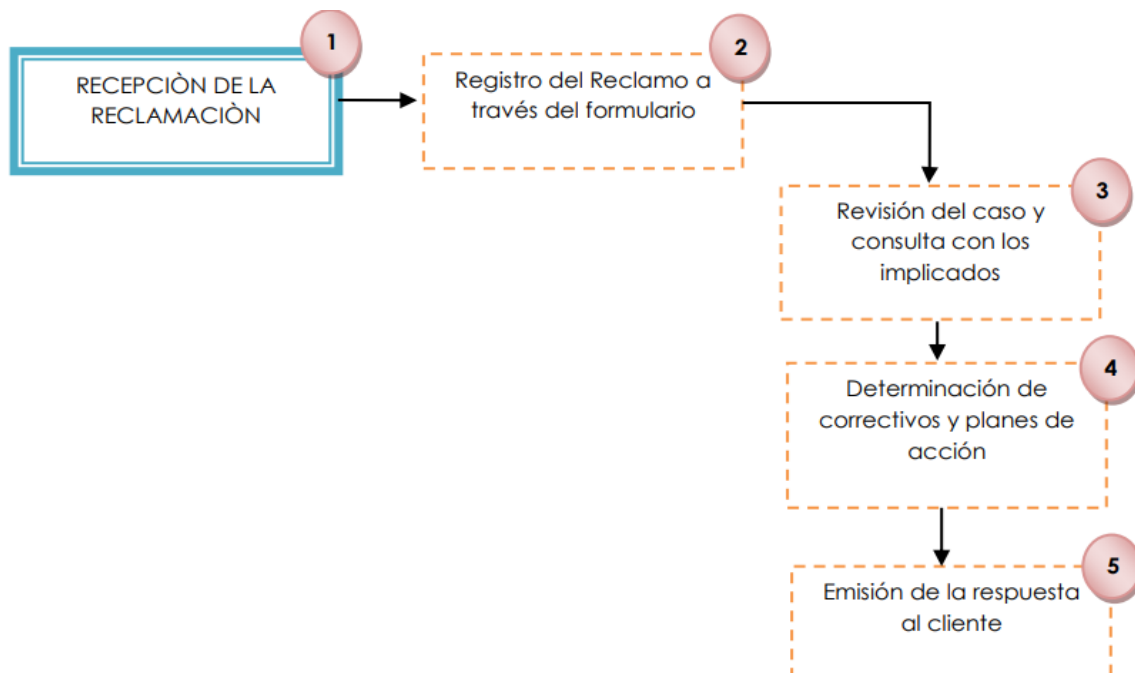
El Coordinador de Calidad es responsable de asegurar el cumplimiento de las exigencias en el marco de Atención de Quejas y Reclamos, así como de garantizar su vigencia en el tiempo; así mismo todo el personal de CALFERQUIM S.A.S tendrá la responsabilidad de transmitir al área de Calidad todas las reclamaciones 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.
- ✚ 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

	PROCEDIMIENTO 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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeH3JxZcmBsj2Mmia65LXrFNr8TtidYkWPaqcZ_CzWgWMONXA/viewform 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 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

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

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.

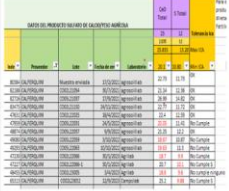



En respuestas acceder a través de la opción “Ver en Hojas de Cálculo” marcado con círculo rojo.



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

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					VERSIÓN: 0				
CODIGO	FECHA	CLIENTE	PERSONA QUE REALIZA LA RECLAMACIÓN	REFERENCIA DEL PRODUCTO EN RECLAMACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL NO CONFORME	CANTIDAD AFECTADA	LOTE	SOportes (Adjunte fotografías que muestren el problema, así como la remisión del producto)	DEJAMOS TU PROPIEDAD DE COMO PODRÍAMOS RESOLVER TU INCONFORMIDAD
RC001	PGR Válido	19/10/2023	PRECISAGRO	Paulo Andres Graido Vallejo - Coordinador de Calidad	Sulfato de Calcio Granulado	La evolución de Sulfato de calcio realizado a los lotes desechados desde el día 17/02/2023 hasta 12/09/2023, de 13 evaluados 7 no han cumplido con los requerimientos de calcio y sulfato los cuales están por debajo de la tolerancia.	7 Lotes		<p>Requerimos que el producto cumpla con los parámetros técnicos. Favor enviarnos los planes de acción cuanto antes.</p> <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 expuestos por el proveedor a través de su ficha técnica, asegurando con ello adquisición de insumos de optima calidad. 2) Consecución de un proveedor alterno de sulfato de calcio, con el cual la organización 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 precisiagro a más tardar en el mes de diciembre, donde nos comprometemos que la inconformidad presentada quedará solucionada. <p><i>Esta rc por el cliente quedara pendiente hasta que se le de solución</i></p>
RC002	PGR Válido	26/10/2023	ALVARO ANTONIO BOLAÑOS CAICEDO	Carlos Julio Muñoz - Representante técnico comercial Nayra	MF 15-15-15	El cliente nos informa hallazgo de un (1) Saco x 50 kg del producto MF 15-15-15, el pedido estaba creado según factura N° 4261, con lote N° 8530823 y remisión 17909 por 305 unidades, donde nos reportan que recibieron un total de 304 Sacos.	1		<p>El cliente quiere que se le descuente este saco de la factura</p> <p>De acuerdo al reclamo y petición del cliente Álvaro Antonio Bolaños Caicedo, cual reclama (1) un saco del producto MF 15-15-15, se procede a dar respuesta por parte del Área de Gerencia, como estado 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)