
	RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SC
	CODIGO: RC-SI09	VERSIÓN: 0	

RECLAMACIÓN N° RC007	CLIENTE AGRO POSITIVA	FECHA RCP: 12/08/2024 RTA: 22/08/2024
---------------------------------------	---------------------------------	--

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	
<input type="checkbox"/> Calidad Producto <input checked="" type="checkbox"/> Despacho <input type="checkbox"/> Cantidades <input type="checkbox"/> Peso <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Documental <input type="checkbox"/> Calidad en el Servicio	

REPORTE DE LA SITUACIÓN NO CONFORME	
DESCRIPCIÓN	SOPORTE FOTOGRAFICO
<p>El 10 de Agosto de 2024, se despachó a la empresa AGROPOSITIVA SAS el siguiente pedido:</p> <p>Remisión N° 019932: 30 sacos del producto Fertimenes, con un peso de cincuenta (50) kilogramos cada uno. Este despacho corresponde al lote N° 316-30-07-24</p> <p>El cliente nos reporta a través del técnico comercial, una confusión que se hizo al momento despachar el pedido, dentro de este documento se solicitaban 30 sacos por 50 kg (1500 kg) del producto Ferticorrectivo y se le envió por equivocación 30 sacos por 50 kg (1500 kg) de Fertimenes. De acuerdo a lo anterior el cliente no recibió el producto, lo que el prestó lo del flete para cancelarle al conductor donde ese flete de \$195.000 pide que se lo apliquen en cartera, el producto se encuentra en la bodega de agro positiva.</p>	
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA	
<p>Se procedió a buscar la raíz de este problema desde el área de bodega. Allí el jefe de este departamento nos confirmó que todo se debió por un error que tuvo su personal a su cargo al momento de leer y despachar el pedido.</p>	

PLAN DE ACCIÓN

Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, queremos compartir las medidas de control que estamos implementando para prevenir problemas similares en el futuro:

Mejora en el Proceso de Despacho: En el área de bodega de Calferquim, se implementará un proceso más detallado para la lectura, verificación y despacho de los pedidos. Se incrementará el acompañamiento y supervisión del personal para asegurar que los pedidos se realicen con la mayor precisión posible.

Corrección del Error de Despacho: Se procederá coordinar con el área de logística y el técnico comercial la recogida los 30 sacos de 50 kg (1500 kg) del producto Fertiminores que fueron enviados por error y se reemplazarán por los 30 sacos de 50 kg del Fertilizante que originalmente solicitó. El producto incorrecto será retornado a su sitio de origen y el nuevo pedido se enviará a la dirección correcta.

Descuento por Flete: Considerando que el error fue causado por el personal de Calferquim, el área de facturación aplicará un descuento de \$195.000 en los costos de flete a su cuenta, en compensación por el inconveniente.

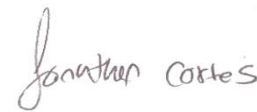
Agradecemos su comprensión y paciencia mientras trabajamos para resolver esta situación. Por favor, no dude en contactarnos si tiene alguna pregunta adicional o requiere más información.

DOCUMENTOS DE RESPALDO

N/A

REPOSICIÓN O
COMPENSACIÓN

N/A



JONATHAN CORTES
Analista de Calidad