


PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRÍCOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mielles S.A.	

1. OBJETO.

Este procedimiento establece los requisitos necesarios para la adecuada atención de las PQRS relacionadas con los productos y servicios que ofrece CIAMSA Unidad Agrícola, así como la determinación de las causas de las posibles desviaciones presentadas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento abarca todas las PQRS asociadas a los productos fabricados y comercializados por CIAMSA Unidad Agrícola.

3. RESPONSABILIDAD.

Aseguramiento de la Calidad (SIG):

- Liderar el proceso y verificar el cierre de la reclamación.
- Diligenciar el FORAG017 (Control Aseguramiento de la Calidad).
- Enviar el número de radicado de la PQRS.

Analista de Control de Calidad:

- Realizar la trazabilidad del proceso.
- Elaborar la respuesta basada en la información obtenida durante la trazabilidad y evidencias.
- Enviar respuesta al representante comercial y validar su entrega al cliente.


Representante Comercial:

- Diligenciar y enviar el FORAG013 (Registro de Quejas y Reclamos) al analista de control calidad.
- Enviar el número de radicado de la PQRS al cliente.
- Enviar respuesta al cliente, socializar y hacer seguimiento.
-

NOTA 1: Cada área, incluyendo Producción, Calidad, Despacho, Báscula, Comercial, Mantenimiento y Seguridad Física, es responsable de brindar apoyo en la trazabilidad y garantizar el cumplimiento de este procedimiento.

4. DEFINICIONES.

Para entendimiento de este procedimiento se han establecido las siguientes definiciones:

PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRÍCOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	

4.1 RECLAMO: Manifestación de insatisfacción dirigida a la organización en relación con sus productos o al proceso de tratamiento de reclamos, con la expectativa de recibir una respuesta clara, ya sea explícita o implícita.

4.2 RECLAMO TÉCNICO: Incluye aspectos relacionados con las características intrínsecas del producto, como rendimiento, color y granulometría, así como cualquier elemento relacionado al empaque del producto.

4.3 RECLAMO DE SERVICIO: Aspectos vinculados con valores agregados, tales como facturación, peso, entrega puntual, información sobre el proceso y balances asociados al servicio de maquila, entre otros.

4.4 RECLAMO NO PROCEDENTE: Casos en los que se determina que la situación no es consecuencia de una operación ejecutada en los procesos, el producto se ha despachado hace más de un mes, o no cumple con las condiciones acordadas según lo establecido en la negociación.

4.5 RECLAMO PROCEDENTE: Cuando existe evidencia o indicios de una falla en los procesos internos de la compañía o durante la manipulación del producto previa a su entrega al cliente.

4.6 OBSERVACIÓN. Evento informado por el cliente o cualquier colaborador de CIAMSA Unidad Agrícola que, aunque no constituye una no conformidad, reclamo o compensación, requiere ser revisado y considerado para mejorar o ajustar procesos.

CO-SC-CER147854

COLCLO00040

5. DESARROLLO. DOCUMENTO CONTROLADO


5.1 CONDICIONES GENERALES

5.1.1 Las PQRS pueden ingresar por los siguientes canales de comunicación:

- Vía telefónica.
- Correo electrónico.
- A través representante comercial.

5.1.2 El plazo máximo para recibir las PQRS por parte de los clientes después de que el producto ha salido de la planta de producción es de un mes. Nos esforzamos por recibir los reclamos de manera oportuna con el objetivo de abordar y resolver los problemas de manera eficiente.

5.1.3 Todo Colaborador de CIAMSA Unidad Agrícola que atienda un requerimiento debe canalizar la comunicación a través de llamada o correo

PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRÍCOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	

electrónico al representante comercial correspondiente. Este último se encargará de gestionar la obtención de toda la información requerida del cliente para completar el formato (FORAG013 Registro de Quejas y Reclamos). Además, según el tipo de No Conformidad, se deberá proporcionar la evidencia necesaria, como muestra del producto afectado, fotografías, videos, entre otros.

NOTA 2: La entrega de muestra dependerá de la disponibilidad del cliente. Esto se realiza para ser más objetivos en el análisis del problema.

NOTA 3: Una vez que el analista de calidad cuente con el formato completo, se da inicio al proceso de trazabilidad. Este proceso implica la verificación de las condiciones en planta y la revisión de contra muestras y con ello se determinará si la reclamación procede o no. En caso de que la reclamación sea aceptada, se procederá a elaborar el análisis de causa y plan de acción correspondiente. En el caso de no recibir la muestra por parte del cliente en los 10 días hábiles siguientes al radicado del reclamo, se concluirá con la información disponible hasta el momento.

5.1.4 Con la información suministrada por el cliente o el Representante comercial se diligencia el FORAG017 (Control Aseguramiento de la Calidad).


5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

Los plazos de respuesta para los PQRS ya sean técnicos o de servicio, se establecen de la siguiente manera: el período comienza una vez que el área de aseguramiento de calidad ha enviado el radicado. Posteriormente, se notifica al cliente que su PQRS ha sido recibida y se le ha asignado un número de radicado. finalmente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, se envía una respuesta formal al cliente.

En caso de que se requiera realizar un análisis externo, estudios, análisis de contra muestras, muestreos de lotes, pruebas de simulación o validaciones para determinar la viabilidad del reclamo se tomaran siete (7) días hábiles adicionales para emitir la respuesta final.

NOTA 4: Para garantizar una buena trazabilidad e investigación de reclamos por servicio cuando se presenta diferencia de peso, es importante que el Cliente adjunte la siguiente información:

- Tiquete de báscula de destino con placa de vehículo y placa del remolque. En caso de que el tiquete no cuente con ambas placas se debe anexar una certificación por parte del cliente que garantice que el remolque pesado corresponde al remolque cargado en el sitio de origen.
- Certificado de última calibración de báscula destino.
- Certificación por escrito del receptor del producto que el vehículo se presentó con los mismos sellos emitidos por el origen los cuales están indicados en el tiquete de báscula de origen y/o remisión de despacho.
- Informe de ruta del vehículo de rastreo satelital donde se evidencie el tránsito desde el origen hasta el destino.

PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRÍCOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	

5.3. TRATAMIENTO INTERNO DEL PQRS

El Analista de Control de Calidad realiza las siguientes actividades:

5.3.2 Verifica que el formato (FORAG013 Registro de Quejas y Reclamos) este completamente diligenciado, en caso de lo contrario, se procede a devolverlo al representante comercial.

5.3.3 Una vez el (FORAG013 Registro de Quejas y Reclamos) este completo, se remite al área de aseguramiento de la calidad para emisión del radicado.

5.3.4 Se Emite un oficio al representante comercial, con la finalidad de que este lo canalice hacia el cliente, informándole que su reclamo ha sido recibido y se encuentra en proceso de estudio.

5.3.5 Archiva una copia electrónica de todos los reportes de reclamos con los soportes que llegan a la compañía, incluyendo la notificación en el FORAG013 Registro de Quejas y Reclamos cuando aplique.

5.4 ANALISIS Y RESPUESTA DEL PQRS


El responsable del proceso donde se generó la causa aparente del PQRS, analiza la información, cita a reunión extraordinaria a todas las personas que intervienen en el proceso, lidera los planes de acción con soporte del responsable de calidad, en un plazo no mayor de 48 horas posteriores a la recepción del reclamo.

El Analista de Control de Calidad generará citaciones para investigación del PQRS en caso de que el líder de planta/proceso al que sea atribuido el reclamo no lo haga, así se garantizara el cumplimiento en tiempos.

Una vez analizada la información, se determina si el reclamo procede o no, para determinar esto el equipo interdisciplinario se fundamenta en: especificaciones de fichas técnicas, acuerdos de calidad, análisis de contra muestras internos y/o externos, trazabilidades internas y controles de proceso, pruebas de simulación de condiciones extremas, inspecciones, muestreos de materias primas y/o materiales de empaque y análisis de causas.

A partir de la investigación y del análisis de Causa se genera la respuesta final con el plan de acción cuando aplique. (Para las PQRS procedentes aplica plan de acción, para las PQRS no procedentes no aplica plan de acción.)

El analista de control de Calidad envía la respuesta formal del PQRS por medio de un correo electrónico al representante comercial y por medio de una llamada telefónica o de un mensaje, la emisión de la respuesta. El tiempo definido para emitir la respuesta de Calidad a Comercial es de 24 horas.

PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRÍCOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mielles S.A.	

5.5 INFORME DEL PQRS.

- El área de aseguramiento a la calidad consolida la información de los reclamos en el FORAG017 (Control Aseguramiento de la Calidad).
- Mensualmente se realizará retroalimentación con todos los interesados sobre los PQRS y el indicador, adicionalmente, se postea en planta el indicador para conocimiento de la tendencia por parte de los colaboradores. En casos de repetitividad del reclamo se revalida los planes de acción y se establece un nuevo.

5.5.1 TIEMPO DE RETENCIÓN DE LAS MUESTRAS ENVIADAS PARA ANALISIS:

Las muestras enviadas por los ejecutivos comerciales para realizar los respectivos análisis deben ser retenidas por lo menos hasta el cierre del caso.

5.6 DISPOSICION DEL PRODUCTO ASOCIADO AL RECLAMO


En el caso en que el reclamo de mercado tenga asociado inventario en las bodegas externas, como parte del resultado de la investigación debe generarse una respuesta indicando qué disposición dar al producto afectado según direccionamiento del jefe de planta.

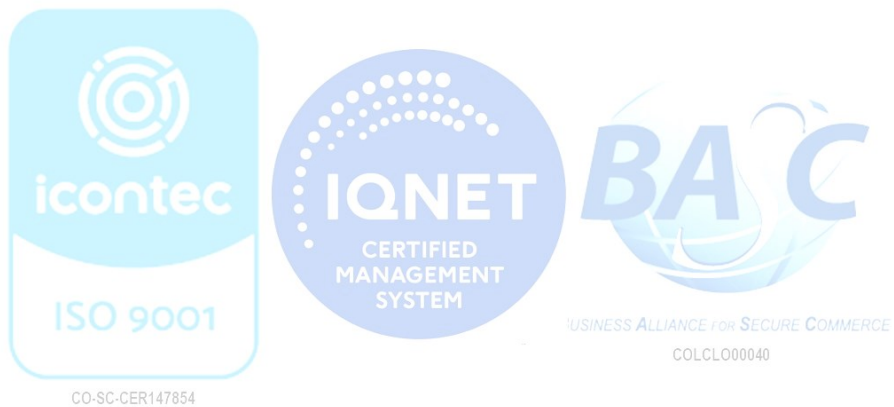
En caso de que el reclamo involucre producto en las instalaciones del cliente se pueden tomar las siguientes disposiciones; cambio mano a mano del producto involucrado en el reclamo, devolución del producto cuando aplique, entre otras.

6. FLUJO DE ATENCIÓN A LAS PQRS



Realizó	Revisó	Aprobó
Analista de Calidad	Aux. SIG	Jefe de Planta UA

PROAG004	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 2.0	ATENCIÓN DE PQRS UNIDAD AGRICOLA	
26-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	



DOCUMENTO CONTROLADO