


PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 1 de 10

## 1. OBJETIVO

Documentar los lineamientos, actividades y controles a seguir para la atención de las quejas / reclamos, sugerencias y/o aclaraciones de los Asociados del Negocio de CIAMSA, para garantizar el cumplimiento de las políticas y requisitos establecidos por la Dirección de la compañía.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia en el momento en que se recibe la comunicación por parte del Asociado de Negocio, en la que notifica una no conformidad relacionada con la prestación del servicio, realiza una sugerencia sobre el servicio o solicita una aclaración, normalmente esta información se recibe vía correo electrónico; finaliza con la retroalimentación positiva del reclamante o, con la declaratoria de cierre por parte de CIAMSA/SERCODEX, en caso de no obtener respuesta del Asociado de Negocio.


Es de aplicación obligatoria para las actividades relacionadas con el recibo, radicación, reparto, análisis y respuesta a las comunicaciones recibidas para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y/o aclaraciones de los Asociados del Negocio de CIAMSA/SERCODEX acerca de la prestación del servicio.

DOCUMENTO CONTROLADO

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 3.1 AUTORIDAD:

- El Comité Operativo / Director Comercial / Director de Control Interno y SIG, tienen autoridad para definir el tipo de negociación con un Asociado del Negocio con el objetivo de dar respuesta a una solicitud específica.
- De igual forma, tienen la autoridad para dar por cerrado una Queja / Reclamo, por falta de información para su análisis, después de haber agotado todos los medios para la solicitud de la información mínima necesaria para dar trámite.

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mielles S.A.	Página 2 de 10


## 3.2 RESPONSABILIDAD

### 3.2.1. Responsabilidad del Jefe Comercial:

- Atender las Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de información, de una manera oportuna y efectiva.
- Cuando sea necesario, remitir al Ingenio correspondiente la queja / reclamo con el objetivo de solicitar el análisis de causas y el plan de acción.
- Remitir al área de Control Interno y Sistemas Integrados de Gestión las quejas / reclamos recibidos.
- Remitir la respuesta oficial al Asociado del Negocio.
- Asegurar que todas las Quejas / reclamos que se hayan tramitado, tengan una retroalimentación por parte del Asociado del Negocio para el cierre del mismo.

### 3.2.2. Responsabilidades del Auxiliar de Aseguramiento y Gestión de la Calidad (SIG):

- Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta entre las fases de la atención de las Quejas y Reclamos de los Asociados del Negocio.
- Dar acompañamiento en el análisis de trazabilidad de cada Queja / Reclamo, mediante la revisión y análisis de las causas y planes de acción formulados por los líderes de los procesos.
- Estructurar los borradores de respuesta de cada queja / reclamo.
- Dar acompañamiento a los líderes de proceso en la estructuración de los planes de acción.

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 3 de 10

### 3.2.3. Responsabilidades del Coordinador de Gestión de Calidad:

- Atender las Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de información, de una manera oportuna y efectiva.
- Realizar de forma oportuna la asignación de las Quejas / Reclamos al Líder de proceso o al Ingenio correspondiente, después de realizar un análisis previo de posibles causas.
- Hacer seguimiento a la implementación y eficacia de los planes de acción derivados de las Quejas / Reclamos.
- Reportar a Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y a Auditoría Interna las desviaciones que se presenten respecto al cumplimiento de los tiempos y las actividades planteadas.


### 3.2.4. Responsabilidades de los Líderes de Proceso:

- Atender de forma oportuna y efectiva las solicitudes de análisis de causas y elaboración de planes de acción, derivados de las Quejas / Reclamos de los Asociados del Negocio.
- Sensibilizar a todo su equipo de trabajo en la importancia de cumplir y satisfacer las expectativas y especificaciones de los Asociados del Negocio, y en el impacto que tienen las Quejas y Reclamos en la imagen de la Compañía.
- Hacer seguimiento y Asegurar la implementación, el sostenimiento y la eficacia de las acciones de mejora implementadas por el proceso que lidera.

## 4. GLOSARIO

**4.1 ASOCIADO DEL NEGOCIO.** Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro, considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo con el modelo de gestión del riesgo de la organización. (Norma BASC V 04:2012, Glosario de Términos definición 8).

**4.2 CLIENTE.** Organización o persona que recibe un producto. Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. (Norma ISO 9000:2000, definición 3.3.5).

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 4 de 10

**4.3 RECLAMANTE.** Persona, organización o su representante, que expresa una queja. (Norma NTC-ISO 10002:2005, definición 3.1).

**4.4 QUEJA.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

NOTA: En esta versión en español, el término "queja" puede significar también reclamación/reclamo. (Norma NTC-ISO 10002:2005, definición 3.2).

**4.5 REQUISITO.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la **organización** (3.3.1), sus **clientes** (3.3.5) y otras **partes interesadas** (3.3.7) que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. (Norma ISO 9000:2005, definición 3.1.2)

**4.6 NO CONFORMIDAD.** Incumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9000:2005, definición 3.6.2)


**5.7 TRAZABILIDAD.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA 1 Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- ✓ El origen de los materiales y las partes;
- ✓ La historia del procesamiento;
- ✓ La distribución y localización del producto después de su entrega. (Norma ISO 9000:2005, definición 3.5.4)

**4.8 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Norma NTC-ISO 10002:2005, definición 3.4).

**4.9 SERVICIO AL CLIENTE.** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto. (Norma NTC-ISO 10002:2005, definición 3.5).

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 5 de 10

**4.10 SUGERENCIA.** Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la prestación del servicio.

**4.11 RETROALIMENTACIÓN.** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas. (Norma NTC-ISO 10002:2005, definición 3.6).

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

**5.1** En caso de no ser posible resolver o contestar la Queja, reclamo, sugerencia dentro del tiempo establecido, se debe informar al Asociado del Negocio, antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora: señalando la fecha en que se dará respuesta.


**5.2** Si la Queja / reclamo da lugar a una investigación disciplinaria, en primera instancia dará la calificación Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y se da traslado a Gestión Humana para que adelante el trámite respectivo.

**5.3** Si después de un periodo máximo de 6 días de haber solicitado información al Asociado del Negocio para dar trámite a su Queja / reclamo no se recibe retroalimentación, se dará por cerrado el reclamo.

**5.4** En las Quejas / reclamos de Ventas Directas de los Ingenios, se dará por cerrado con la retroalimentación del respectivo Ingenio que realiza la venta. Para las Quejas / reclamos correspondientes a ventas CIAMSA, se dará por cerrado con la retroalimentación final del cliente / comprador.

**5.5** Pasados 6 días después de CIAMSA haber dado la respuesta final, de no haber recibido retroalimentación, se emitirá un comunicado formalizando el cierre de esta.

**5.6** El tiempo máximo para aceptar una reclamación por parte de un Asociado de Negocio en azúcar es 3 meses máximo a partir de la fecha de Zarpe de la Motonave en la cual se despachó el producto. Este rango se establece considerando los tiempos máximos de tránsito de rutas (Norte & Sur), custodia y almacenamiento de las muestras testigo y la custodia y almacenamiento de los registros filmicos y fotográficos de la operación. Para los negocios relacionados con insumos agrícolas, este tiempo es máximo un

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 6 de 10

mes a partir del recibo del producto por parte del Asociado de Negocio. Ver (PROAG004)


**5.7** Cualquier reclamo que se tramite por fuera de este procedimiento, no será tomado como un reclamo oficial y dependiendo de su criticidad, podría generar una sanción disciplinaria.

**5.8** Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y el Gerente del área involucrada en el reclamo determinan si un reclamo cumple con los requisitos y condiciones para ser reportado como un aviso a la Aseguradora.

**5.9** Si la respuesta a una queja / reclamo no es aceptada por el cliente y éste persiste en la reclamación, Dirección de Sistemas Integrados de Gestión se encargará de trasladar el caso al área Jurídica.


## 6. DESARROLLO








INICIO			
SIMBOLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Recepción y Registro</b>			
1	Una vez recibida la queja / reclamo / sugerencia del cliente, verificar recepción del FORAG-013 en caso contrario solicitarlo. Remitir el reclamo al área SIG	Jefe comercial	Formato único de Comunicación con el Cliente – FORAG013
2	Se debe asignar el número consecutivo de identificación a la comunicación recibida para su posterior seguimiento.	Auxiliar/Coordinador SIG	Base de Datos en Excel
SIMBOLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Recibir y registrar en la base de datos (Control aseguramiento de la calidad) la comunicación enviada por el cliente.	Auxiliar/Coordinador SIG	Base de Datos en Excel
4	Confirmar al área comercial el recibo de la queja/reclamo/ sugerencia (acuse de recibo), mediante correo electrónico, para que este confirme el recibido al Asociado de Negocio. El tiempo máximo	Auxiliar/Coordinador SIG y jefe Comercial	Correo electrónico

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 7 de 10


	para esta actividad es de 1 día hábil.		
5	Dependiendo de la naturaleza/causa del reclamo, clasifíquelo en: Calidad; Sanidad e Inocuidad; Logístico – Operativo; Financiero; Documental; Seguridad.	Auxiliar/Coordinador SIG	FORAG013, Formato Registro de Quejas y Reclamos
<b>Reparto de Quejas/Reclamos</b>			
6	Una vez clasificada la naturaleza/causa de la Queja/Reclamo, enviar al Líder del proceso correspondiente, con el fin de iniciar la investigación y documentación del reclamo.	Auxiliar/Coordinador SIG	Correo electrónico
7	Solicitar al líder del proceso correspondiente que estructure el borrador de respuesta de la Queja/reclamo, incluyendo en el formato el análisis de trazabilidad, análisis de causas y plan de acción cuando aplique. El tiempo máximo para esta actividad es de 15 días hábiles contados a partir del día en que recibe la solicitud y debe ser entregado con toda la información y soportes necesarios.	Analista de Aseguramiento y Gestión de la Calidad	Correo electrónico
8	Si la causa más probable del reclamo corresponde a una situación relacionada con la calidad del producto, enviar la respectiva comunicación al Gerente Comercial del Ingenio y solicite que realicen el análisis de causas y envíen el plan de acciones correctivas. El tiempo máximo para esta actividad es de 5 días hábiles contados a partir del día en que se envía la comunicación.	jefe Comercial	Correo electrónico

SIMBOLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Análisis de Información y Preparación de Respuesta</b>			

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 8 de 10

	Registrar en el Formato FORAGO13 o FORAG025 las causas probables que generaron la no conformidad y las medidas correctivas a implementar con el fin de evitar su recurrencia.	Auxiliar/Coordinador SIG	FORAG013/FORAG025
	Elaborar el Borrador de Respuesta con base en el Análisis de la información aportada por las Áreas involucradas en la respuesta.	Auxiliar/Coordinador SIG	Borrador de Respuesta
	Revisar el borrador de respuesta y los soportes.	Auxiliar/Coordinador SIG	Borrador de Respuesta
	Enviar la Respuesta, junto con el FORAG013 debidamente diligenciado y soportes al área comercial, y Dirección de control interno y Sistemas integrados de Gestión para realizar su aprobación.	Auxiliar/Coordinador SIG	Correo electrónico, FORAG013
	Revisar y dar aprobación al Borrador de Respuesta emitido por Aseguramiento y remitirlo a Comercial para su envío al Asociado de Negocio.	Director y jefe comercial y dirección de control interno y Sistemas Integrados de Gestión	Correo electrónico
<b>Respuesta y Retroalimentación</b>			
	Notificar al reclamante el resultado de los análisis de causas y las medidas que se implementarán para la solución del problema planteado.	jefe Comercial	Formato único de Respuesta/ Comunicación con el Asociado de Negocio
	Solicitar retroalimentación al Asociado de Negocio acerca de la efectividad en el proceso de tratamiento de la queja	jefe Comercial	Correo electrónico
	Verificar, con el reclamante, si está satisfecho con el Plan de acción propuesto y realizado	jefe Comercial	Correo electrónico
	Informar al cliente las alternativas disponibles para el tratamiento de la no conformidad y espere la aceptación por parte de éste	jefe Comercial	Correo electrónico




PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 9 de 10

--	--	--	--

SIMBOLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Cierre y Archivo</b>			
	16. Cerrar la Queja/Reclamo registrando en el formato correspondiente (Control aseguramiento de la calidad) la fecha de cierre y si el reclamo fue aceptado o no.	Auxiliar/Coordinador SIG	Formato único de Comunicación con el Cliente – FORAG013
	17. Archivar en la carpeta correspondiente la documentación relacionada con cada caso	Auxiliar/Coordinador SIG	GQUALIDAD
<b>Seguimiento</b>			
	18. Elaborar el informe estadístico mensual de las Quejas / Reclamos y Sugerencias y el resultado del seguimiento a la respuesta de estos.	Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión	Presentación Indicadores Gestión de Calidad
	19. Realizar el seguimiento a la implementación de las Acciones propuestas para dar solución a la Queja/Reclamo	Líder de Proceso / Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión	Informe de Seguimiento al Plan de Acción derivado de la Queja/Reclamo
	20. Revisar mensualmente la estadística y el estado de las Quejas / Reclamos y Sugerencias de los clientes, para ser revisado en el Comité Operativo y realice el respectivo seguimiento a la efectividad de los planes de acción implementados.	Comité Operativo / jefe Comercial / Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión	Acta del Comité Operativo.
<b>Fin</b>			
<b>Convenciones</b>			
 Operación	 Transporte	 Inspección	 Demora
 Almacenaje			

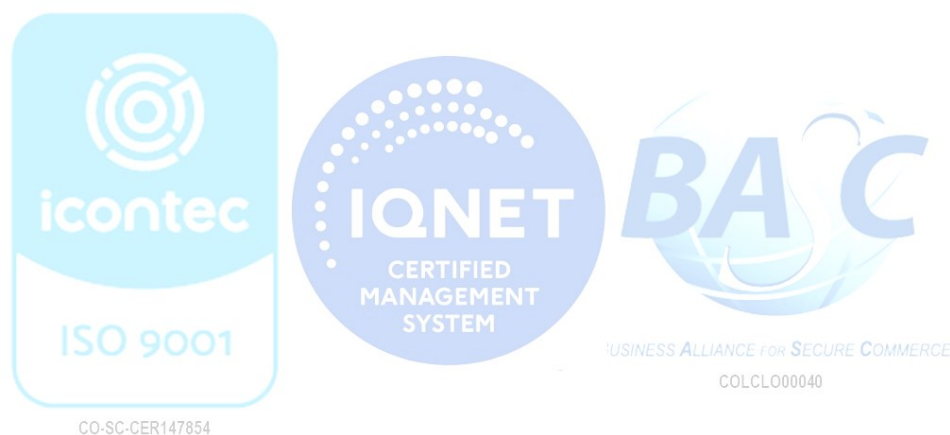
## 7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
---------------	---------------

PROCM002	PROCEDIMIENTO	
VERSIÓN 3.0	ATENCIÓN DE QUEJAS/RECLAMOS, SUGERENCIAS O ACLARACIONES A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO	
07-DIC-2023	C. I. de Azúcares y Mieles S.A.	Página 10 de 10

Formato Registro de Quejas/Reclamos/Solicitudes de Información	FORAG013
Plan de Acción derivado de la Queja/Reclamo	FORAG009
Formato Respuesta a PQR's	FORCM025

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo: Auxiliar SIG	Cargo: Coordinador de SIG	Cargo: Coordinador de SIG



DOCUMENTO CONTROLADO