



**UNA SOLUCIÓN SNETWORK
DESARROLLADA PARA ARGOS
MÓDULO GESTIÓN Y EVALUACIÓN
DE PROVEEDORES:**

GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

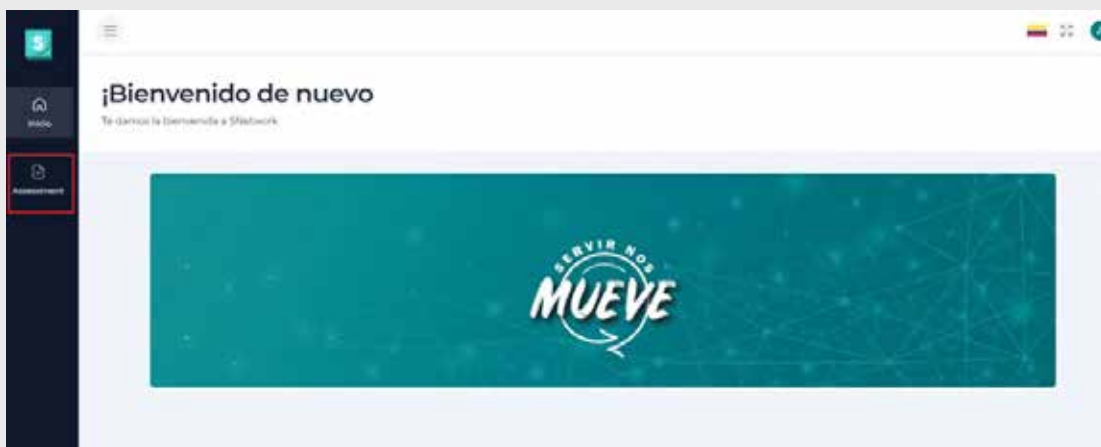


GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

Este manual está diseñado para guiarte a través del proceso de gestión de reclamaciones y felicitaciones dentro de la plataforma. Conocerás cómo generar reclamaciones cómo asignarlas a las personas responsables y cómo hacer un seguimiento adecuado para asegurar su resolución.

1 Ingresa a Snetwork de acuerdo con los pasos iniciales indicados en el manual de **“Acceso de usuarios”**.

2 Una vez realices el ingreso, encontraras el módulo de **Supplier Performance** y al dar clic podrás visualizar las opciones a las cuales tienes acceso.



PQRS

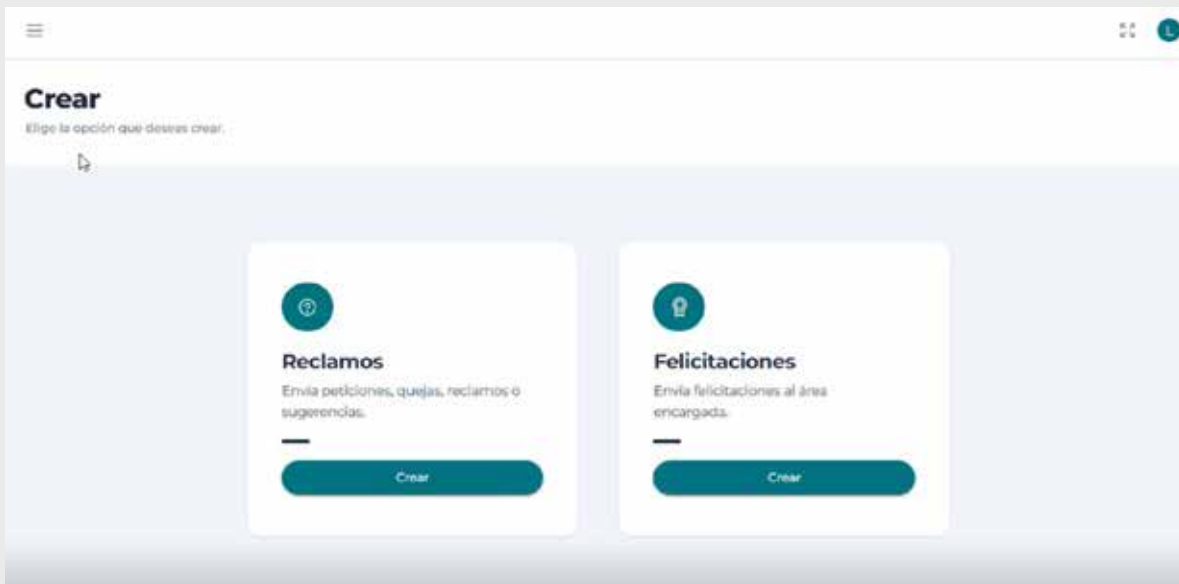
1

Aquí puedes encontrar la opción de **crear y consultar tus PQRS**.



2

Al dar clic en **“Crear”** puedes elegir el tipo de PQRS que deseas realizar.



3

Al dar clic en la opción de **“Reclamos”** podrás diligenciar todos los datos correspondientes y de este modo registrar los tipos de reclamos que se puedan presentar en cada uno de los procesos.

A screenshot of the 'Creación de PQRS' form. The form is divided into two main sections: 'Información del Proveedor' and 'Información Requerimiento'. The 'Información del Proveedor' section includes fields for 'Código e ID LSA*', 'Nombre del proveedor*', 'Sector*', 'RUT*', and 'Compañía*'. The 'Información Requerimiento' section includes fields for 'Quién es responsable?' (with a dropdown menu), 'Relación asociada*', 'Estado del proveedor del reclamo?' (with radio buttons for 'Satisfecho' and 'Sin Satisfacción'), and 'Descripción del reclamo*'. A 'Guardar' button is located at the bottom right of the form.

Asegúrate de diligenciar la información que se solicita en cada campo. Es importante completar todos los campos correctamente.

4 Al dar clic en **“Guardar”** serás direccionado al contenido del reclamo, en el cual deberás diligenciar los diferentes campos, de acuerdo con la novedad presentada.

Detalle

Nombre del proveedor: T&WTIRE	ID SAP: ---
NIT: 869-7898	Creado por: asuarezs@summa-scl.com
Sociedad: Cementos Argos S.A.	Número de registro: CEM-19
Fecha de creación: 20/08/2024	Responsable: asuarezs@summa-scl.com
Fecha de finalización: ---	Área del Responsable: ---
	Reclamo asociado a: Servicios

Reclamo

Estado de atención del reclamo

Solucionado Sin Solucionar

Descripción del reclamo

Quinta Agua CD

Reclamo asociado con alguna Parada (Ppm):*

SI NO

Proceso al que pertenece*

Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se debe gestionar por el usuario solicitante del servicio.

Tipo de orden de compra*

ZCOM ZARE ZIMB ZIMS

No tiene orden de compra asociada

Fecha del evento*

Tipo de reclamo*

Adjuntos

0,00MB / 10MB

Documentos adjuntos de soporte
XLSX, PDF, DOCX, PNG, JPG

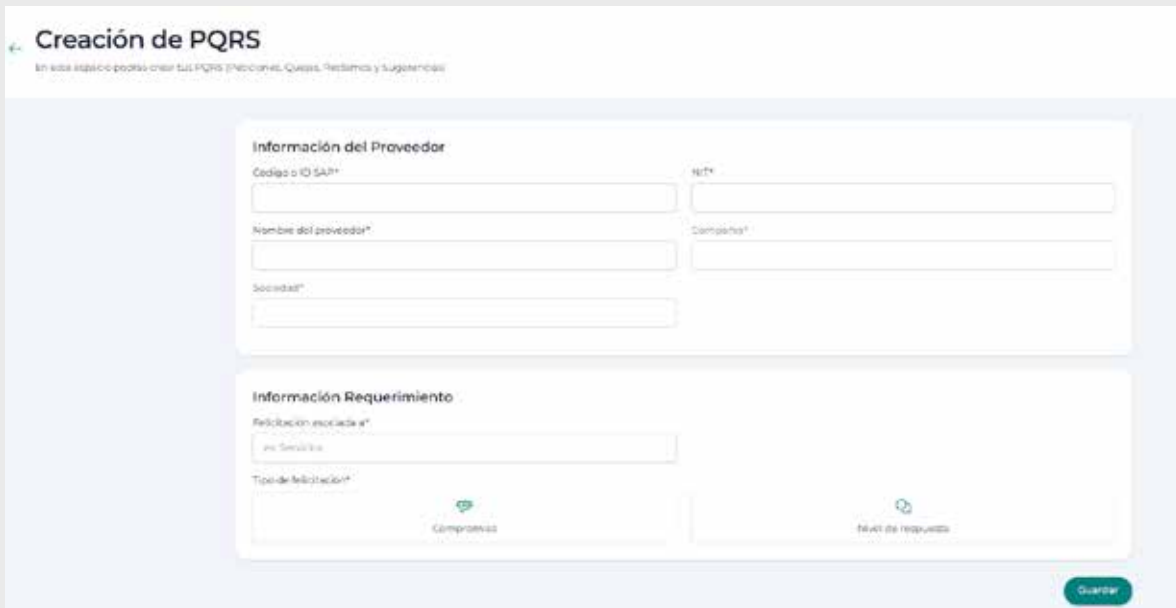
5

Una vez hayas completado el contenido del reclamo y hagas clic en “Enviar”, **recibirás una confirmación en pantalla que indicará la creación y el envío exitoso de tu requerimiento.** Además, se enviará una notificación por correo electrónico al usuario encargado de gestionar la reclamación.



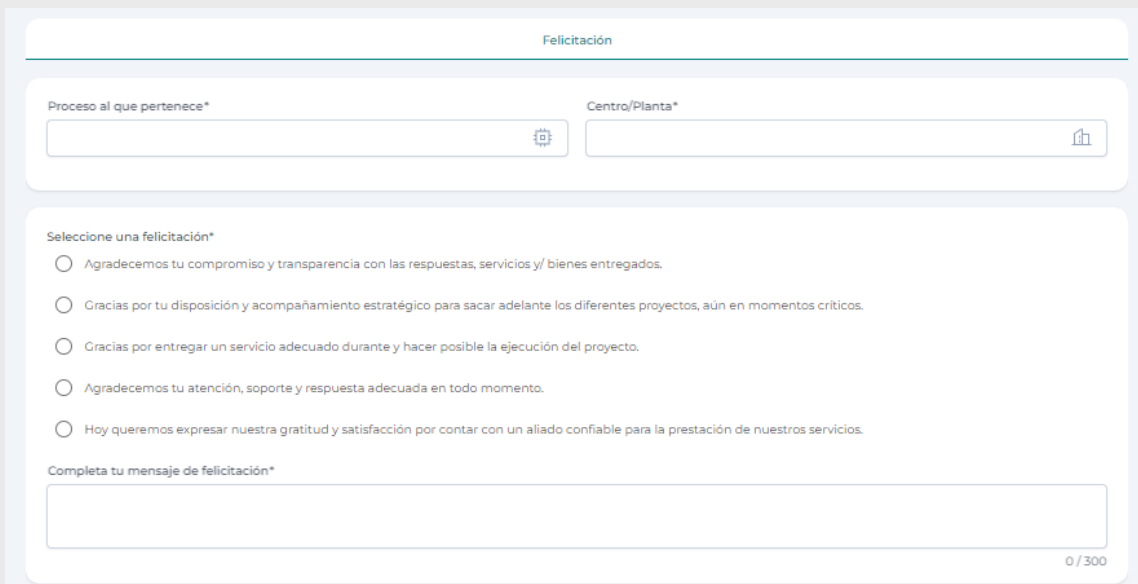
6

Si deseas crear una **“Felicitación”** deberás diligenciar de igual forma la información del proveedor relacionado, así como también la compañía y sociedad, además del tipo de felicitación.



7

Al dar clic en **“Guardar”** te direccionará al contenido de la Felicitación en el cual deberás diligenciar los diferentes campos y el mensaje relacionado.



En el mensaje de Felicitación **puedes seleccionar la opción que más se ajuste** y adicional puedes completarla de acuerdo con tu necesidad.

Seleccione una felicitación*

- Agradecemos tu compromiso y transparencia con las respuestas, servicios y/ bienes entregados.
- Gracias por tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los diferentes proyectos, aún en momentos críticos.
- Gracias por entregar un servicio adecuado durante y hacer posible la ejecución del proyecto.
- Agradecemos tu atención, soporte y respuesta adecuada en todo momento.
- Hoy queremos expresar nuestra gratitud y satisfacción por contar con un aliado confiable para la prestación de nuestros servicios.

Completa tu mensaje de felicitación*

Gracias por tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los diferentes proyectos, aún en momentos críticos.

127 / 300

Enviar

8

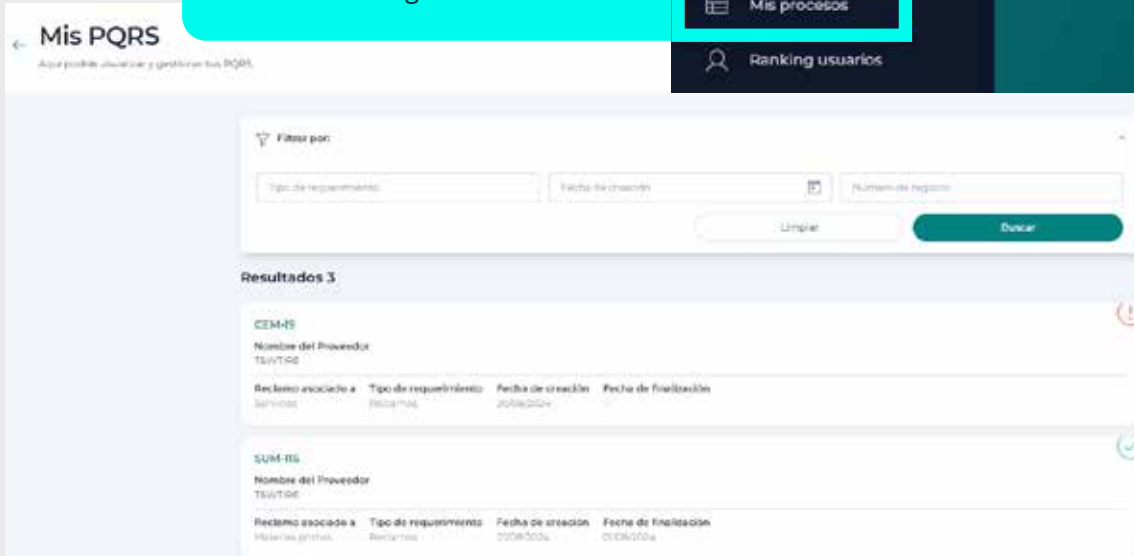
Una vez diligenciado el contenido de la felicitación y al dar clic en **“Enviar”** te confirmará la creación exitosa de tu requerimiento.



CONSULTA MIS PROCESOS

1

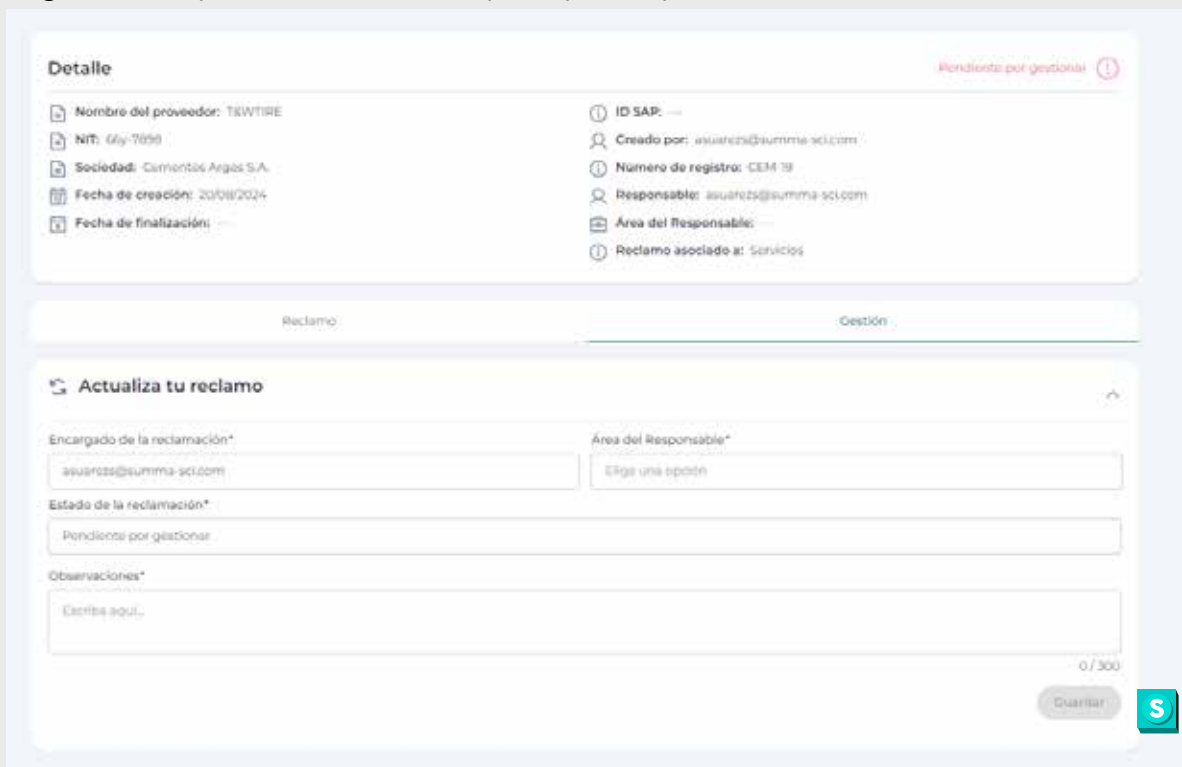
Al dar clic en la opción de **“Mis procesos”** podrás realizar la consulta de los PRQS que has creado y la gestión de los que te han sido asignados.



En la primera pantalla te arrojará el listado de los requerimientos que tienes asignados y pendientes por gestionar, además puedes aplicar los diferentes filtros de acuerdo con lo que requieras consultar.

2

Al dar clic en alguno de los reclamos pendientes por gestionar, **podrás visualizar todo el contenido de este**, así como la pestaña de “Gestión” en la cual tendrás las opciones de reasignar en el caso de que el reclamo no sea para tu gestión, modificar los diferentes estados y registrar las respectivas observaciones que se puedan presentar.



3 Al dar clic en alguno de los requerimientos creados podrás visualizar el detalle de este, el historial de observaciones que registraron el o los usuarios responsables de la gestión y si este ya fue finalizado.

Detalle Finalizada

Nombre del proveedor: T&WTIRE	ID SAP: ---
NIT: 665-7898	Creado por: hhernandez
Sociedad: Summa - Servicios Corporativos Integrales	Número de registro: SUM-716
Fecha de creación: 01/08/2024	Responsable: asuarezs@summa-sci.com
Fecha de finalización: 01/08/2024	Área del Responsable: Summa
	Reclamo asociado a: Materias primas

ReclamoGestión

Estado de atención del reclamo

Solucionado	Sin Solucionar
-------------	----------------

Descripción del reclamo

Producto (Materia)

Reclamo asociado con alguna Parada (Ppm):*

SI	NO
----	----

Proceso al que pertenece*

Servicios Admin (basico)

Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se debe gestionar por el usuario solicitante del servicio.

Tipo de orden de compra*

ZCOM	ZARE	ZIME	ZIMS
No tiene orden de compra asociada			

Centro/Planta*

CIC NA/BOCA

Fecha del evento*

01/08/24

Tipo de reclamo*

Ampliación

Adjuntos

0.00MB / 10MB

Documentos adjuntos de soporte
XLSX, PDF, DOCX, PNG, JPG

S network |

Gestión PQRS

Aquí podrás configurar los PQRS de tus ambientes.

Detalle

Finalizado

Nombre del proveedor: tu@fisa	ID MAP: ---
NIT: 4497699	Creado por: 17-morales
Sociedad: Summa - Servicio Expresado Integral	Número de registro: 5174136
Fecha de creación: 01/08/2024	Responsable: Asesor@summa.com.co
Fecha de finalización: 01/08/2024	Área del responsable: Summa
	Redesma asociada a: summa-prime

Resumen

Detalle

Historial de observaciones

Observación 1	summa@summa.com	01/08/2024 10:36 AM	
Este PQRS ha sido finalizado en 01/08/2024 10:36 AM			