



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

GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

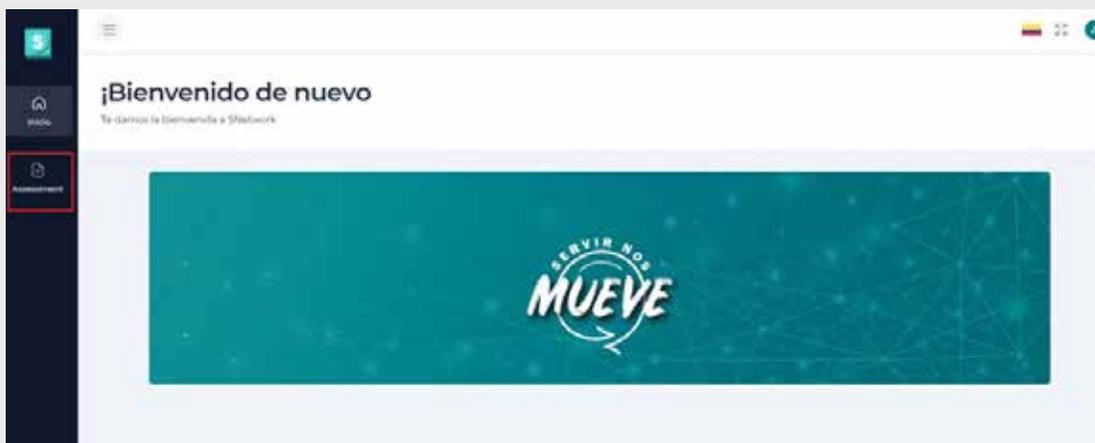


GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

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.



1

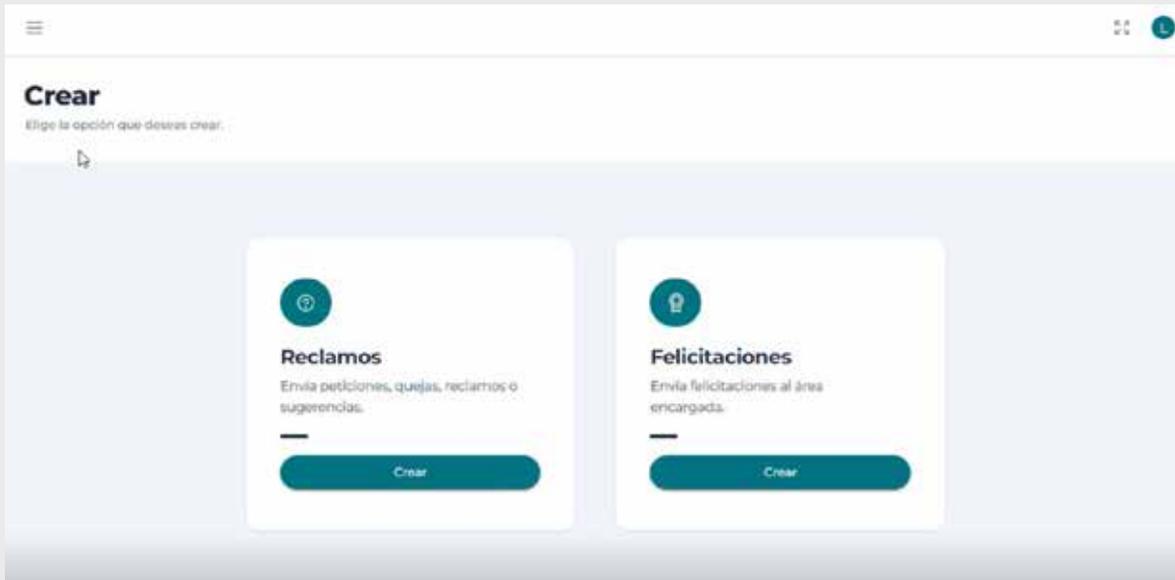
PQRS

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*', 'NIT*', 'Nombre del proveedor*', 'Compañía*', and 'Sector*'. The 'Información Requerimiento' section includes fields for 'Quién es responsable?' (with a dropdown menu), 'Relación asociada*' (with a dropdown menu), 'Estado del proveedor del reclamo?' (with radio buttons for 'Satisfecho' and 'Sin Satisfacción'), and 'Descripción del reclamo*' (with a text area). 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

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.

A screenshot of a web form titled "Creación de PQRS". The form is divided into two main sections. The first section, "Información del Proveedor", contains fields for "Codigo o ID SAP*", "NIT*", "Nombre del proveedor*", "Compañía*", and "Sociedad*". The second section, "Información Requerimiento", contains a "Felicitación asociada*" field with a dropdown menu showing "por Servicio" and "Tipo de Felicitación*" with two radio button options: "Compromiso" and "Nivel de respuesta". A "Guardar" button is located at the bottom right of the form.

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.

A screenshot of a web form titled "Felicitación". The form has two main sections. The first section contains two dropdown menus: "Proceso al que pertenece*" and "Centro/Planta*". The second section, "Seleccione una felicitación*", contains five radio button options: "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 criticos.", "Gracias por entregar un servicio adecuado durante y hacer posible la ejecución del proyecto.", "Agradecemos tu atención, soporte y respuesta adecuada en todo momento.", and "Hoy queremos expresar nuestra gratitud y satisfacción por contar con un aliado confiable para la prestación de nuestros servicios.". Below this is a text area for "Completa tu mensaje de felicitación*" and a "0 / 300" character count indicator.

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*

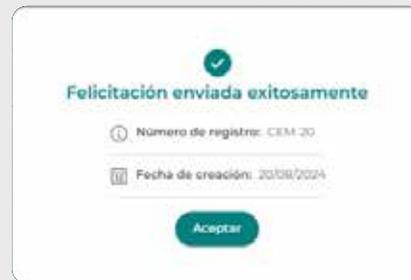
Gracias por tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los diferentes proyectos, aún en momentos críticos.

127 / 300

Enviar

8

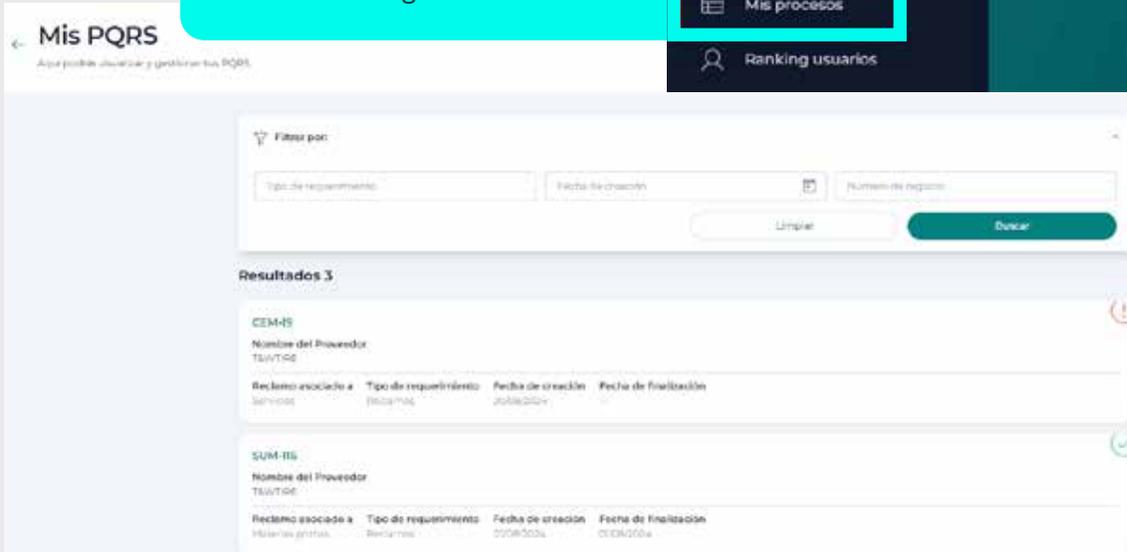
Una vez diligenciado el contenido de la felicitación y al dar clic en **“Enviar”** te confirmará la creación exitosa de tu requerimiento.



CONSULTA MIS PROCESOS

1

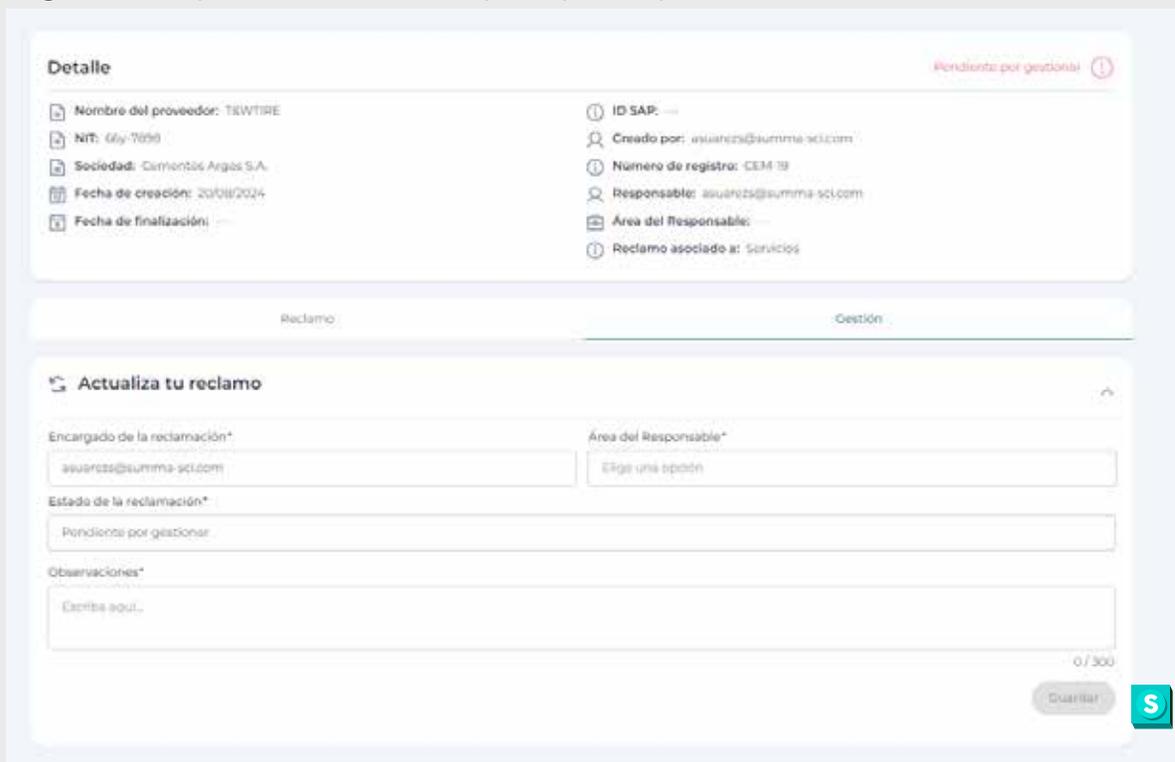
Al dar clic en la opción de **“Mis procesos”** podrás realizar la consulta de los PRQS que has creado y la gestión de los que te han sido asignados.



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

Reclamo **Gestión**

Estado de atención del reclamo

Solucionado

Sin Solucionar

Descripción del reclamo

Producto (Materia prima)

Reclamo asociado con alguna Parada (Ppm):*

SI

NO

Proceso al que pertenece*

Servicios Administrativos

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*

CCC NA/BOCA

Fecha del evento* **Tipo de reclamo***

08/08/2024

Ampliación

Adjuntos

0.00MB / 10MB

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

Gestión PQRS

Aquí podrás configurar los PQRS de tus ambientes.

Detalle

Finalizado

Nombre del proveedor: tu@100	ID MAP: ---
NIT: 4497099	Creado por: 17-marcos
Sociedad: Summa - Servicio Expresado Integral	Número de registro: 517410
Fecha de creación: 01/08/2024	Responsable: Asesor@summa.com.co
Fecha de finalización: 01/08/2024	Área del responsable: Summa
	Redes a asociar a: summa-prd10

Resumen

Detalle

Historial de observaciones

	Observación 1	
	Asesor@summa.com	01/08/2024 10:36 AM
<p> Esta PQRS ha sido finalizada en 01/08/2024 10:36 AM</p>		