



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

GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

GENERACIÓN DE RECLANACIONES



GENERACIÓN DE RECLAMACIONES

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

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.



Snet |

PQRS

1

2

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

EVALUACIÓN 360	
Q Consultar	
f	e nuevo
PQRS	
Crear	
His procesos	
Q Ranking usuarios	

Al dar clic en "Crear" puedes elegir el tipo de PQRS que deseas realizar.

=			50 🕓
Crear Elige la opción que desvas crear.			
	Beclamos	Felicitaciones	
	Envia peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.	Envia fulicitaciones al área encargada.	
	Crear	Crear	

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.

20002242220000204		
nformación del Proveedor	N ¹⁺	
under die bronnen *	Timphu ¹	Asegúrate de diligenciar
P		la información que se
		Es importante completar
Normacion Reguerimiento	Betterin and other	todos los campos
and another terms	or lysense.	oorrootomonto
al action that prove we should be a family of		conectamente.
(2) Tati urte reade	0 Set Geneticites	
lager geoletil der raciame *		
Section ().)		
		8.1000

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		(i) ID SAP:	
NIT: 669-7898		Q Creado por: asuarezs@summa-sci.com	
Sociedad: Cementos Argos S.A.		Número de registro: CEM-19	
Fecha de creación: 20/08/2024		O Responsable: asuarezs@summa-sci.com	
Fecha de finalización: —		Ana del Demonrable:	
· Pecha de manzación			
		Reclamo asociado a: servicios	
	Reci	imo	
Estado de atención del roclamo			
0		0	
Soluciona	do	Sin Solucio	han
Descripción del reclamo			
Reclamo asociado con alguna Parada (Ppm):*			
0		8	
52		NO	
Process al que perfenence*			
Process at goe percentere	-		
	10		
O Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se Tipo de orden de compra*	debe gestionar por el usuario solicitante (tel servicio.	
ZCOM	ZARE	ZIMB	Z1N5
	No tiene orden de	compra asociada	
promo mine			
Fecha del eventa"		Tipo de reclamo"	4
			۵.
Adjuntos			
робив / томв			
		2	
		4	
	1		
	Documentos adi	untos de sonorte	
	XLSX, PDF, DC	CK, PNG, 3PG	
	Seleccione	un archivo	
L			
			Emo

Snet | 🖉

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.

Reclamo enviado exitosamente
Número de registro: CEM-19
Q Responsable: asuarezs@summa.sci.com

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.

Información del Proveedor	
Codigo o 10 SAIP*	14/14
Nomble dol proveddol*	Dampartia*
Sociedat"	
Información Requerimiento	
Felicitation esclada e*	
PERSONAL PROPERTY.	
Tipe-de Ministerior*	

7

5

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

Felic	Felicitación	
Proceso al que pertenece*	Centro/Planta*	
Seleccione una felicitación* Agradecemos tu compromiso y transparencia con las respuestas, servicios y/ bier Cracias por tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los Cracias por entregar un servicio adecuado durante y hacer posible la ejecución d Agradecemos tu atención, soporte y respuesta adecuada en todo momento. How queramos expresar questra gratitud y satisfarción por contar con un aliado o	nes entregados. diferentes proyectos, aún en momentos críticos. el proyecto.	
Completa tu mensaje de felicitación*	0/300	

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

) Agrad	decemos tu compromiso y transparencia con las respuestas, servicios y/ bienes entregados.	
Gracia	as por tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los diferentes proyectos, aún en momentos críticos.	
) Gracia	as por entregar un servicio adecuado durante y hacer posible la ejecución del proyecto.	
) Agrad	decemos tu atención, soporte y respuesta adecuada en todo momento.	
) Hoy qu	queremos expresar nuestra gratitud y satisfacción por contar con un aliado confiable para la prestación de nuestros servicios.	
mpleta tu	u mensaje de felicitación*	
Gracias po	or tu disposición y acompañamiento estratégico para sacar adelante los diferentes proyectos, aún en momentos críticos.	
		127/300



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





CC	Al dar clic en la opción de "Mis Renking provendente en la consultar	nuevo.
1	procesos" podrás realizar la consulta de los PRQS que has creado y la gestión de los que te han sido asignados.	
/lis PQRS	Q Ranking usuarios	
	Y Films pac	
	Tage de regionimiente la facte de charactéria (El Pauline de charactéria (El Pauline)) (El Pauline)) (El Pauline)) (El Pauline) (El Pauline)) (El Pauline)) (El Pauline)) (El Pauline) (El Pauline)) (E	
	Resultados 3	C
	Nomber del Provendur TENTSE Beckenn anociade a Tipo de requerimiento Pecha de streación Pecha de finalización Estimator (Instalmon, and Antonio)	
	SUM-ITIS Nombre del Provendor Taurtos	Ċ
	Rectamo asociado e Tipo de regularimiento. Fecha de areación Fecha de finalitación Malerios printos. Rectarros 0200/0004. OCCINICIÓn	

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.

Detalle	Pendiesta per gestional	
Nombre del proveedor: TEWTIPE	() ID SAP:	
NIT: GOV 7899	Q Creado por: asuareza@aumma.scl.com	
Sociedad: Conventos Arges S.A.	() Namero de registro: CEM 19	
Fecha de creación: 20/08/2024	Q Responsable: asuarezs@aumma-sci.com	
👔 Fecha de finalización: —	🔁 Area del Responsable: —	
	Peclamo asociado a: Sensicios	
Reclamo	Gestión	
G Actualiza tu reclamo	*	
Encargado de la reclamación*	Área del Responsable*	
asuarozs@summa-sci.com	Elige una opición	
Estado de la reclamación*		
Pendiente por gestioner		
Observaciones*		
Earribs agul.		
	0/300	
	(Proving)	alaot

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.

			Finalizada 🥑
Nombre del proveedor: T&WTIRE		() ID SAP:	
NIT: 66y-7898		Q Creado por: hhernandezs	
Sociedad: Summa - Servicios Corporativos ir	ntegrales	Número de registro: SUM.116	
Focha do creación: 01/08/2024		Q Responsable: asuarezs@summa-sci.com	
Focha de finalización: 01/08/2024		Area del Responsable: Summa	
		Reclame asociade a: Materias primas	
Reclamo		- Cestio	0
Estado de atención del reclamo			
0		0	
Solucionado	9.1	Sin Solucio	onar
Descripción del reclamo			
Reclamo asociado con alguna Parada (Ppm).*			
0		8	
9		ND	
Process al que perteners*			
produced durants and an encoded a			
	۵		
Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra*	ebe gestionar por el usuarlo solicitante	del servicio.	
Services Authinistence Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM	ebe gestioner por el usuario solicitante ZARE	del antvicio. ZIMB	ZIMS
Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM	ebe gastionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB	ZIMS
Services & Attining theose Note: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta*	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB	ZIMS
Silve Cee Xuthing theose Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Cat Mei Ofica	ebe gastionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB	ZIMS
Selvices & Attingueses Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Cort MercIPCA	ebe gastionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB	ZIMS
Selvices & Attimutations Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Coc MeliciticA Fecha del evento*	ebe gastionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB e compra asociada Tepo de reclamo*	ZIMS
Services Authinistration Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Centro/Planta* Fecha del evanto* Recha del evanto*	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB e compra asociada	2045
Selvices Addiministration Notal Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta*. CactMerDISCA Focha del evento* Rocha del evento* Adjuntos	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB compre asociada	ZIMS
Selvices Administration Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta*. CactAverOSCA Focha del evento* Adjuntos Convel L'aver	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio.	ZIMS
Selveces & Attimizations Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Carto/Planta* Carto/Planta* Adjuntos DOOME / TOME	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB (compre associada (Tupo de reclamo* (Arriquerna? (ZIMS
Selveces & Attinizations Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Cartro/Planta* Cartro/Planta* Adjuntos COME / IDMB	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio.	zints
Services Authinistration Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Centro/Planta* Centro/Planta* Centro/Planta* Adjuntes DOONE / IDMB	ebe gestionar por el usuario solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio.	ZIMS
Services Authinistance Nota: Si el tipo de orden es una ZARE se d Tipo de orden de compra* ZCOM Contro/Planta* Cartro/Planta* Cartro/Planta* Adjuntes DOOMB / 10MB	ebe gestionar por el usuarlo solicitante ZARE No tiene orden d	del servicio. ZIMB (zIMB (compre asociada (Tipo de reclamo* (Arrante (zints

Snet | work |

Detaile	American (2)
Novidari del proventari intell'Itali Noti integratori Noti integratori Societadati interna - ferranzia Compositiva Integratori Pecha de consolitori ITORICOLI Pecha de finalización: 0108/COLI	Bitalin
bears.	Cautto
S Historial de observaciones	
Observation 1 sustainable reveal acres DISE2226 R36 Are	ά.

