

Guía para la atención, creación y trámite ordenes de reclamo por calidad (ORC)

IM OC GME IF 008

Las ORC se crean mediante el aplicativo Synergy, ingresando por requerimiento; aparecen dos opciones ORC y ORC Comercializado se escoge según corresponda.



Requerimiento: Nuevo

[X Cerrar](#) [Crear: Flujo de proceso](#)

Crear una nueva petición

Tipo Requerimiento [Crear](#)

Múltiple

Creados recientemente

[ORC](#)
[ORC Comercializado](#)
[Saliente Interno](#)

La plataforma de ORC se divide en: Datos Generales (donde se diligencia toda la información que se requiere de acuerdo a todos los ítems que aparecen) y Sección Documental (donde se cargan todos los documentos soportes del proceso).

Solicita: 1000153935 — Laura Yesenia Lamus González — Auxiliar de Oficina
S.General — OFICINAS CENTRALES

Tipo de Venta: ⚠

Código del producto: 🔍 ⚠

Código Línea de producción: ⚠

• **Información Básica**

Descripción y confirmación del reclamo: ⚠

Cliente / Usuario: 🔍 ⚠

Factura No:

• **Documentos**

Documento Reclamación Cliente: 🔍 ⚠

Observaciones Orden De Reclamo Calidad:

Tipo ORC: ⚠

Unidad de medida: Unidades

Medio de Recepción ORC: ⚠

Proveedor: 🔍

Cantidad Reclamada:

F Documento reclamacion del cliente: 📅

NOTA : La ORC una vez creada se asigna de acuerdo al producto o fabrica que corresponda según aplique al caso, el cierre se realizará una vez la fabrica genere informe de respuesta final.



PARA RECLAMOS EN ALMACÉN CAN



DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS: ORC ARMAS Y MUNICIONES

Paso 1 El personal de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Atiende al cliente e informa que debe acercarse al Almacén CAN con el Señor Jefe de almacén a entregar su arma y/o producto junto con la siguiente documentación:

- Salvoconductos (3 copias)
- Documentos de identificación (cédula) (3 copias).
- Factura de venta de ser el caso
- Un oficio donde se manifieste el motivo de la reclamación y el personal autorizado a entregar y recibir el material del almacén con su respectiva identificación (3 copias)



Paso 2 Jefe de Almacén CAN y/o representante de ventas: Recibe la documentación el producto al cliente junto con la documentación anteriormente relacionada, verifica que el producto este dentro de los tiempos de garantía, genera así mismo el acta de recepción y el Informe sobre daño, fallas o faltante de material IM OC DME FO 049.

Paso 3 Jefe de Almacén CAN y/o representante de ventas: Entrega al cliente 2 paquetes con la copia del recibido, del Informe sobre daño, fallas o faltante de material IM OC DME FO 049 y demás documentos ya relacionados, así mismo informa al cliente que debe entregar un paquete al personal de servicio al cliente para que le generen la ORC correspondiente (si el personal de Servicio al Cliente no se encuentra por alguna circunstancia, deberá remitirlo vía synergy).

Paso 4 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Atiende el reclamo del cliente, recibe la documentación entregada al cliente por el Jefe de Almacén CAN y/o representante de ventas y procede a generar la ORC (Orden de reclamo por calidad) en Synergy y es observada al Gerente de Fábrica, quien deberá observar a las siguientes dependencias: Grupo Control Calidad, Jefe División de Producción y la Dirección de Ingeniería Industrial.



Paso 5 Jefe de Almacén CAN y/o representante de ventas: Jefe de Almacén CAN y/o representante de ventas: Coordina con la Dirección de Almacenes Comerciales el transporte y envío de los productos recibidos con destino al Almacén F202.



Paso 6 Jefe de Almacén General F202: Informar mediante oficio Synergy y/o vía telefónica la llegada de los productos al Taller Córdoba y/o Mantenimiento de Armas, para que retiren el arma.



Paso 7 Dirección de Producción: El taller Córdoba y/o Mantenimiento Armas y la Planta de Municiones realiza Diagnostico técnico y solicitud de materiales para actualización y/o cambio a la oficina de Ingeniería Industrial cuando aplique.

Paso 8 Dirección Producción – Laboratorio Balístico: Realizará el ajuste y/o reparación del arma y emitirá un informe mencionando trazabilidad, resultados de la inspección, acciones correctivas y preventivas, aceptación o rechazo de la reclamación y costos asociados.

Paso 9 Dirección de Producción: Emitirá informe mencionando los resultados de la inspección, los elementos empleados, los costos asociados, la trazabilidad y la aceptación o rechazo de la reclamación. (De realizarse la atención Insitu debe adicionarse los costos de viáticos generados).



Paso 10 Grupo Control de Calidad: Subir en el Flujo de la ORC el informe de cierre y tramitar para la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, el cual debe contener:

- En el encabezado: En respuesta a la ORC No. me permito informar al Señor Gerente General, con destino la Vicepresidencia Comercial – Dirección de Cliente y Atención Ciudadana , descripción del reclamo.
- Trazabilidad: (Como se hizo el producto).
- Resultados de la Investigación (pruebas de calidad).
- Acciones a tomar.
- Conclusión: Aceptación o rechazo de la reclamación y Costos, el cual debe corresponder al costo causado al momento del cierre de la orden de fabricación emitida.

Paso 11 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Una vez recibe el informe de cierre por parte de la fábrica, procede a notificar al cliente de manera escrita el proceso realizado en el producto.



Paso 12 Jefe de Almacén General F202: Coordina con la Jefatura de la División de Almacenes Comerciales, el transporte de los productos con destino al almacén CAN, e informa al personal de Servicio al Cliente la fecha estimada de envió.



Paso 13 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Informa vía telefónica, mediante oficio o correo electrónico al cliente para que se acerque al almacén CAN a recoger su producto.



Paso 14 Jefe de Almacén y/o Representante de Ventas: Entrega el producto final al cliente y el acta de recibido a satisfacción.



Paso 15 Personal de servicio al cliente: Realiza cierre de la ORC, se diligencia el formato calificación de atención IM OC DME FO 047 además de conversar con el cliente y saber si está satisfecho con el producto entregado ó se requiere otra solicitud de su parte de la Industria Militar.





**PARA RECLAMOS EN ALMACENES A NIVEL
NACIONAL**

Paso 1 El Jefe de Almacén y/o representante de ventas: Verifica si está dentro de la garantía por medio de la factura de compra o trazabilidad de la compra en el almacén correspondiente, si es así, informa al cliente la documentación mencionada en el numeral 4.6.1.1 punto 1 y lo direcciona a remitirla al correo indumil@indumil.gov.co.

Paso 2 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Establece contacto con el cliente para informarle la recepción del arma en el Almacén del CAN en Bogotá.



NOTAS

NOTA 1: El tiempo para la Atención del Reclamo empieza a transcurrir una vez el cliente allegue el arma a las instalaciones del Almacén Comercial del CAN.

NOTA 2: Para las ORC allegadas de armas importadas será el proveedor de la marca quien debe generar el diagnóstico, trazabilidad, acompañamiento y reposición (de ser necesario) en aras de garantizar la funcionalidad del arma.

DOCUMENTO	REGISTRO
Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012	Formato Calificación Atención ORC IM OC DME FO 047. Formato de registro ORC Fabricados/Comercializados IM OC DME FO 051. Informe sobre daño, fallas o faltante de material IM OC DME FO 049.



PROCESO

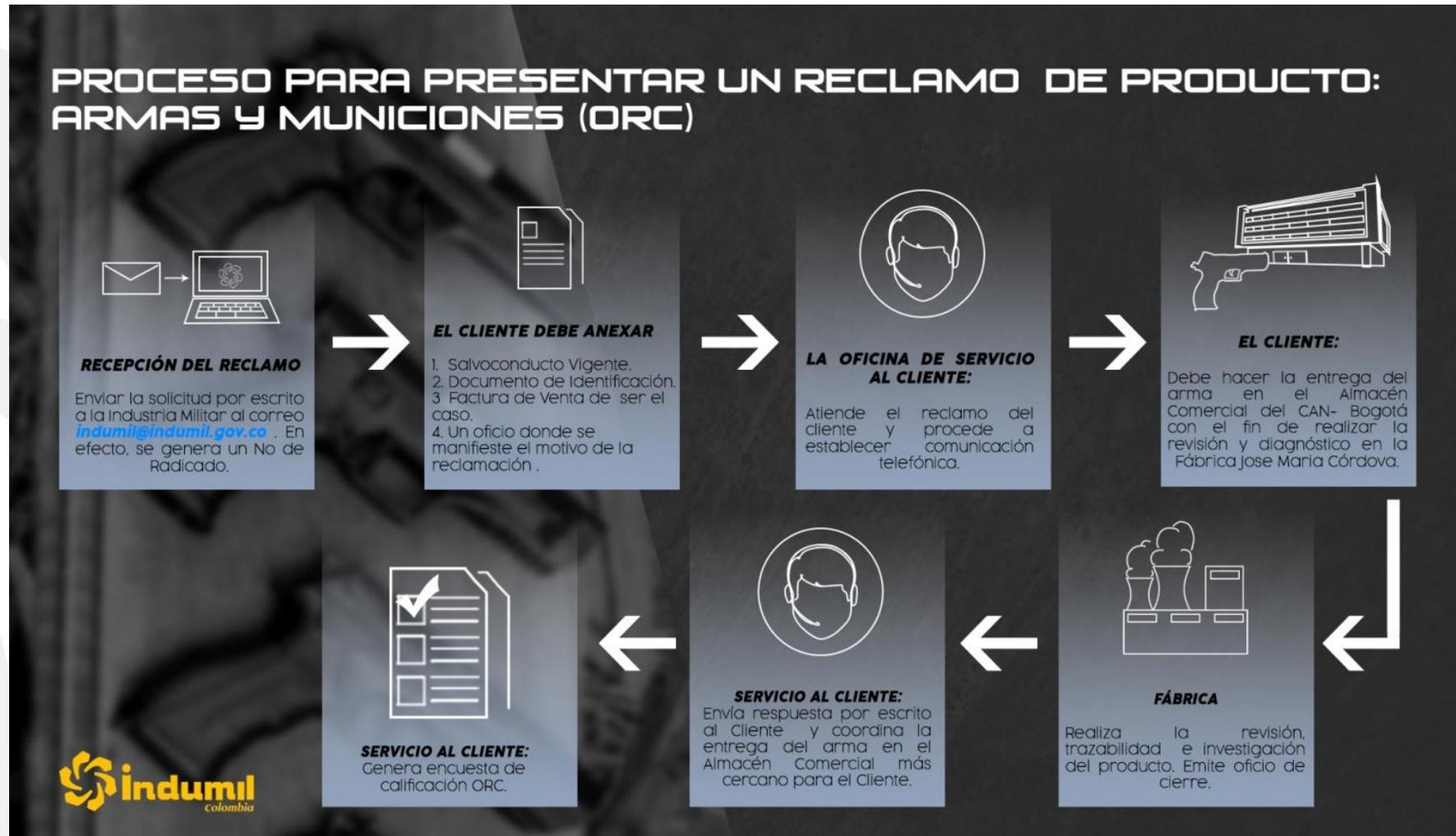


Ilustración 5. Proceso de ORC: Armas y Municiones.

DIAGRAMA DE FLUJO ORC ARMAS

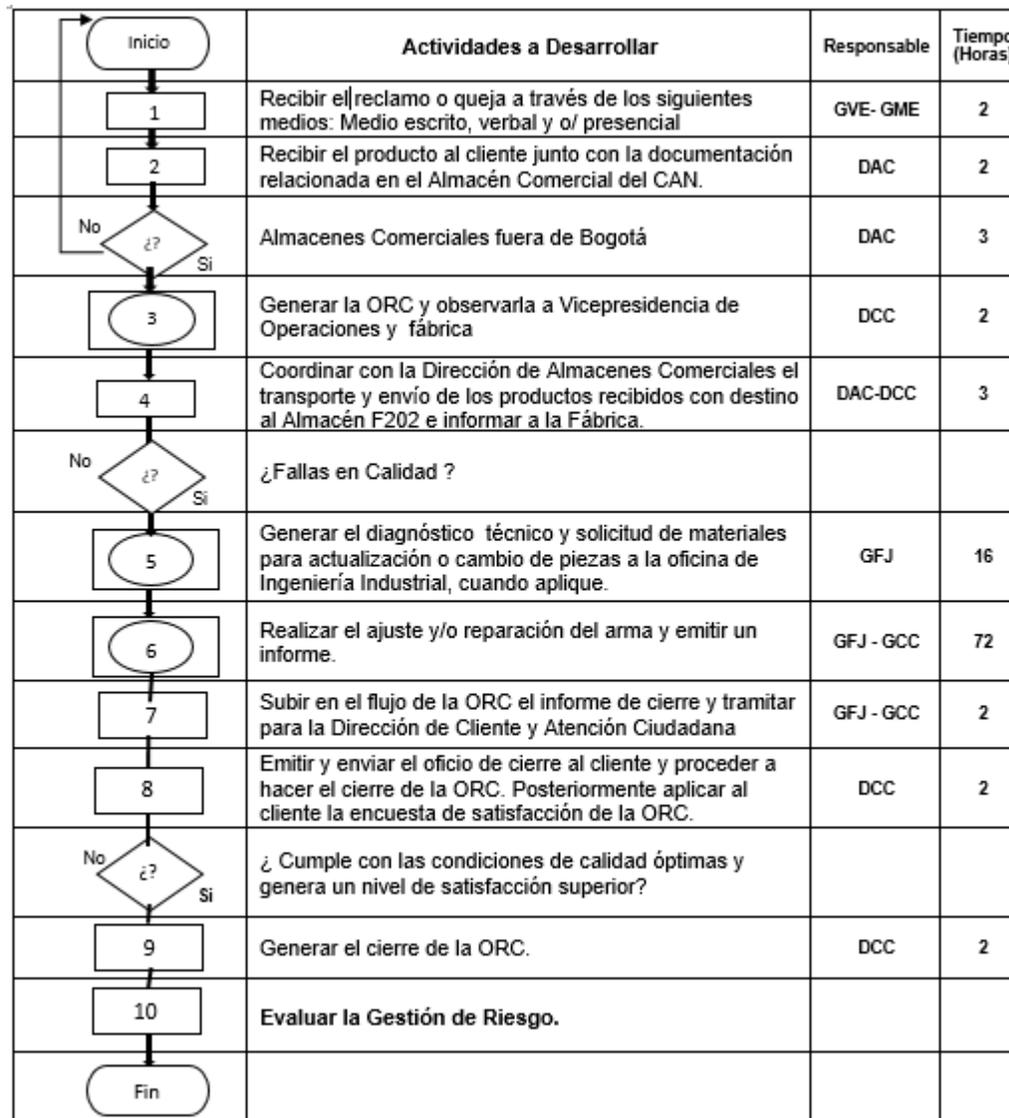


Ilustración 4: Diagrama de flujo



DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPA: ORC - PRODUCTOS MILITARES Y METALMECÁNICOS Y EXPLOSIVOS.



Paso 1 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Recibe la novedad a través del correo indumil@indumil.gov.co. recopilando los documentos de la orden de compra, factura de venta y demás documentos que considere pertinentes según sea el caso.

Nota: Cuando el reclamo lo reciba directamente la fábrica o el profesional de la línea, deberá direccionarlo al correo indumil@indumil.gov.co



Paso 2 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana : A través de Synergy da apertura de la Orden de Reclamo Por Calidad, anexando los soportes correspondientes, la observa al Gerente de Fábrica, quien deberá observar a las siguientes dependencias: Jefe Grupo Control Calidad, Director de Producción Asimismo, notifica al cliente mediante comunicación escrita especificando el número de reclamo.

Paso 3 Gerencia de Fábrica: El Gerente de Fábrica, notifica al Grupo Control Calidad, para dar inicio al análisis, investigación y método.

Paso 4 Dirección de Producción y Grupo Control de Calidad:

Recopila los antecedentes de fabricación del producto objeto de la reclamación del que hacen parte. Se verifica las actividades desarrolladas en cada una de las etapas de fabricación del producto, incluyendo la solicitud de producción, resultados obtenidos y validación del producto terminado.

Nota: En esta actividad, se define la necesidad de realizar visita técnica al cliente y/o el producto debe ser enviado a Fábrica, para evaluación.

Paso 5 Dirección de Producción y Grupo Control de Calidad: De acuerdo a la evaluación de la documentación técnica y resultados de fabricación e inspección del producto, se determina si el reclamo por calidad, se acepta o se rechaza. De ser aceptada la Orden de reclamo por calidad, se debe reponer el producto y puede presentarse las siguientes alternativas: fabricar nuevamente o reprocesar.

Nota: La Jefatura de Grupo Control Calidad FASAB, enviará el informe final, que concluye si se acepta, se rechaza y las acciones a tomar por parte de cada uno de los procesos involucrados de igual forma el tiempo de entrega del producto.

Este debe contener:

- En el encabezado: En respuesta a la ORC No, me permito informar al señor Vicepresidente Comercial y por su conducto a la Vicepresidencia de Operaciones/ con copia a la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y a la Gerencia de Producción la descripción del reclamo.
- Trazabilidad: (Como se hizo el producto).
- Resultados de la Investigación (pruebas de calidad).
- Acciones a tomar.
- Conclusión: Aceptación o rechazo de la reclamación y Costos.



Paso 6 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Una vez recibe el informe de cierre por parte de la fábrica, procede a notificar al cliente de manera escrita el proceso realizado en el producto.

Paso 7 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Realiza cierre de la ORC, se diligencia el formato calificación de atención IM OC DME FO 047 además de conversar con el cliente y saber si está satisfecho con el producto entregado ó se requiere otra solicitud de su parte de la Industria Militar.



DOCUMENTO	REGISTRO
Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012	Formato Calificación Atención ORC IM OC DME FO 047. Formato de registro ORC Fabricados/Comercializados IM OC DME FO051

DIAGRAMA DE FLUJO – ORC PRODUCTOS MILITARES, METALMECÁNICOS Y EXPLOSIVOS.

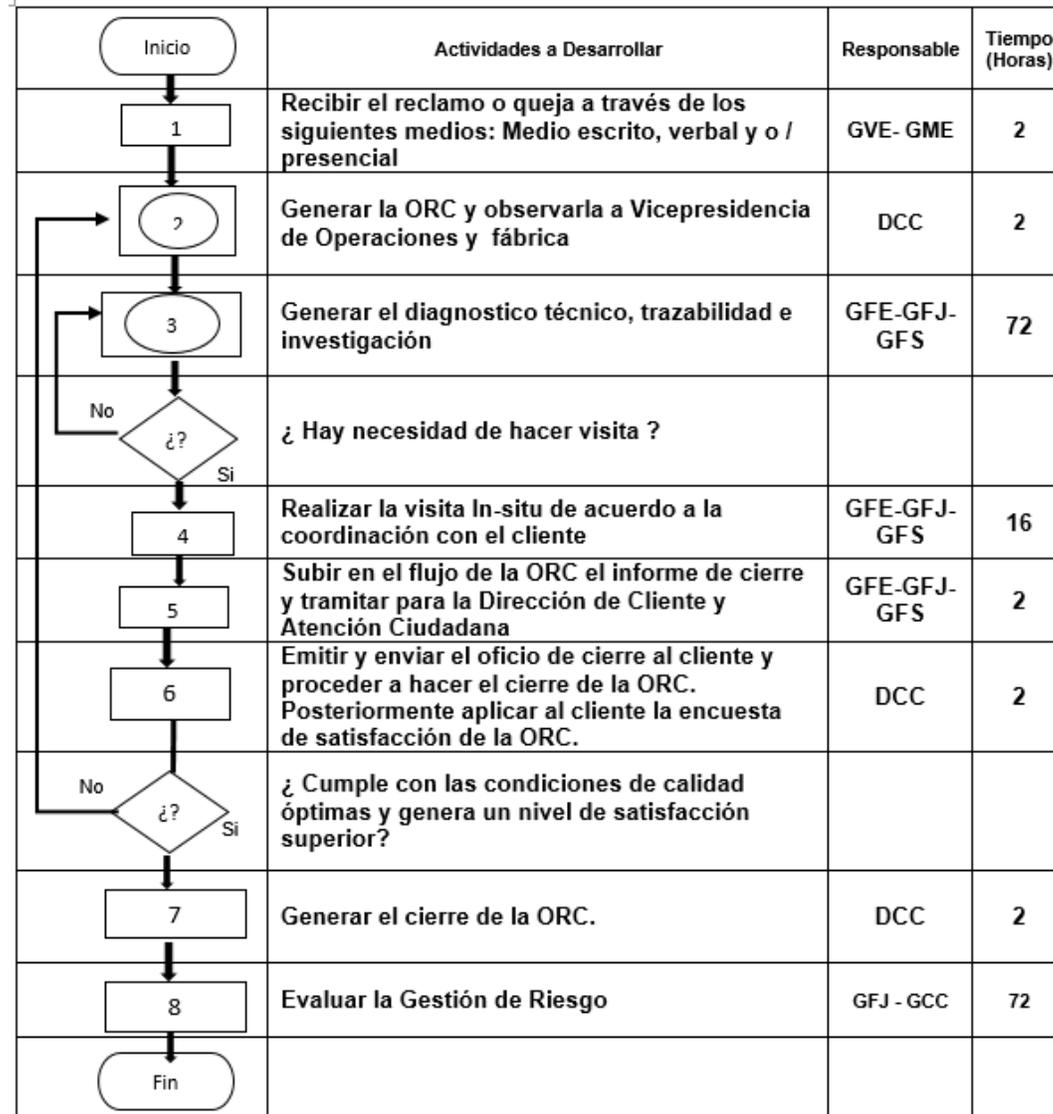


Ilustración 6: Diagrama de flujo

DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA: ORC COMERCIALIZADO EXPLOSIVOS



Paso 1 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana : Recibe el reclamo de la misma manera como se menciona en el numeral 4.6.1.1 paso 1. Procede a realizar ORC direccionada a la fábrica respectiva y al profesional de la Gerencia de Ventas encargado de la adquisición del producto y/o servicio para que por su conducto solicite al proveedor la respectiva investigación a través de un oficio y tome contacto de manera telefónica.

Paso 2 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana : Realiza oficio de atención inicial donde relaciona el número de ORC creada y posteriormente envía al cliente.

Paso 3 Proveedor del producto, servicio y/o material explosivo: Procede a realizar la investigación y la trazabilidad del producto. Si requiere acompañamiento de la fábrica se hará la solicitud.

Paso 4 Proveedor – Dirección de Producción y Grupo Control de Calidad Fábrica: Según evaluación y en caso de requerirse, se solicita visita al cliente. Una vez emitido el informe final de respuesta de la novedad por el proveedor o fabricante del producto, la fábrica revisará y aprobará la respuesta.

Nota: En caso de aceptarse el reclamo el proveedor o fabricante deberá coordinar la reposición del material al cliente, previa comunicación con la fábrica. En caso de requerirse la destrucción del material se debe coordinar con la fábrica el servicio.



Paso 5 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Una vez recibe el informe de cierre por parte del proveedor o fabricante, procede a notificar al cliente de manera escrita el proceso realizado en el producto.



Paso 6 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Realiza cierre de la ORC, se diligencia el formato calificación de atención IM OC DME FO 047 además de conversar con el cliente y saber si está satisfecho con el producto entregado ó se requiere otra solicitud de su parte de la Industria Militar.

Paso 7 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana: Realiza respuesta oficial de cierre de ORC y envía al cliente.

NOTA: Para Servicios de Laboratorio, se realiza el mismo procedimiento de ORC fabricados en donde aplique el caso, la ORC debe ser observada tanto al grupo control calidad de la fábrica que corresponda, como al profesional de la línea de servicios de laboratorios de la Gerencia de Ventas.



PROCESO PARA RECLAMOS SOBRE EXPLOSIVOS



Ilustración 6. Proceso de ORC: Explosivos, Productos Militares, Metalmecánicos.

REGISTRO TRAZABILIDAD



Paso 1 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana:

Diligencia el Formato de registro ORC IM OC DME FO 051 para llevar un control de las ORC.

24h

Paso 2 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana:

Debe hacer diligenciar el Formato Calificación atención ORC IM OC DME FO 047, por parte del cliente una vez se emita el oficio de cierre de la ORC.

Paso 3 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana:

Debe hacer diligenciar el control registro de atención al cliente IM OC DME FO 046 una vez que se atienda un cliente por medio de llamada o presencial siempre y cuando el mismo no se acerque por una ORC sino para otros fines.



Paso 4 Jefe de Almacén y/o representante de ventas:

Debe diligenciar el formato de Registro mantenimiento, arreglo y compra de repuestos IM OC DME FO 048 una vez reciba a un cliente con una solicitud relacionada.

Nota:

Trimestralmente se realizará el reporte del estado de las ORC por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana con destino a la Vicepresidencia de Operaciones. Asimismo, la calificación obtenida mediante formato IM OC DME FO 047.



TABLA DE TIEMPO PROMEDIO ESTIMADO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECLAMOS POR CALIDAD POR PRODUCTOS O SERVICIOS INDUMIL FABRICADOS.



Días Habiles y/o laborables

Línea de negocio	Recepción del reclamo		Verificación de información	Creación de ORC en Synergy	Respuesta Inicial al Cliente	Envío ORC a Fábrica	Análisis inicial ORC por Grupo	Análisis Final ORC por Grupo	Respu-esta Final al Cliente	*Entrega del producto al cliente	TOTAL DÍAS	Evaluación y concepto final por parte	Verificación y Seguimiento
	Recepción INDUMIL	Recepción GSC											
Explosivos y Emulsiones	3			2			3	10	2	20	40	8	Informe Mensual con destino a la SGT
Armas	3			2			3	10	2	20	40	8	
Municiones				2			3	10		15	30		
Productos Militares recibidos en fábrica	3			2			3	10	2	25	45	8	
Productos Militares Atendidos in situ	3			2			3	10	2	40	60	8	
Exportaciones	3			2			3	10	2	80	100	8	
Metalmecánica	3			2			3	10	2	30	50	8	
Servicios de Laboratorio	3			2			3	8	2	20	38	8	

* Solo si aplica reposición de producto al Cliente

TABLA DE TIEMPO PROMEDIO ESTIMADO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECLAMOS POR CALIDAD POR PRODUCTOS COMERCIALIZADOS Y COPRODUCIDOS

Días laborales

Línea de Negocio	Recepción del Reclamo		Verificación de Información	Creación de ORC en Synergy	Respuesta Inicial al Cliente	Reclamo a Cooperador y/o Proveedor por parte de la SGC	Análisis y respuesta del Proveedor y Cooperador.	Comunicación con el cliente, concepto de la ORC	Entrega del Producto al Cliente	Total Días	Evaluación y concepto final por parte del cliente	Verificación y seguimiento
	Recepción Indumil	Recepción GSC										
Explosivos	3			2		4	40	2	30	81	8	Informe Bimensual
Armas	3			2		4	10	2	30	51	8	
Municiones	3			2		4	10	2	30	51	8	
Productos Militares (Incluye Optónicos)	3			2		4	10	2	65	86	8	
Productos Químicos	3			2		4	10	2	30	51	8	
Detonadores No Eléctricos	3			2		4	10	2	30	51	8	
Emulsiones Orica	3			2		4	10	2	30	51	8	

NOTA: Si las fábricas requieren tiempo adicional al especificado en las tablas, deberán notificar el tiempo en días o meses para que este sea informado al cliente.

Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

Industria Militar de Colombia

Centro Administrativo Nacional - CAN

Calle 44 No. 54-11

Bogotá - Colombia

PBX: 2207800 Ext. 1112-1548 / 018000912986

indumil@indumil.gov.co

notificacionesjudiciales@indumil.gov.co