

<p>TRILEX</p> <p>Ahora parte de la familia tc • TRANSCONTINENTAL PACKAGING</p>	<p>Procedimiento</p>
<p>Proceso: Logística</p>	<p>SGI-TRI-14 Manejo de Discrepancias en la Carga de Exportaciones</p>

1. Objetivo

Establecer las pautas a seguir para manejar las discrepancias (cantidad ó embalaje) en despachos de mercancías de régimen de exportación para asegurar el cumplimiento de estándares desde el punto de vista de seguridad física.

2. Alcance

Este instructivo de trabajo aplica para los departamentos de Logística, Producción y otras áreas que eventualmente intervengan en el despacho de exportaciones.

3. Responsabilidad

- El Coordinador de Logística (exportación) ó un Representante de Ventas son responsables de la correcta recepción del formulario de reclamos desde su contraparte del cliente.
- El Jefe de Producción revisa el formulario de reclamo y procede a gestionar por trazabilidad si es procedente y coordinará con los departamentos relacionados las acciones de revisión o correctivas cuando el caso aplique.

4. Generalidades

- Para efectos del proceso de reclamos se entenderá por Reclamo la solicitud escrita del reclamante que especifique y/o cuantifique las diferencias detectadas y será enviado vía mail Coordinador de Logística ó su Representante de Ventas.
- Para esto, se utiliza el formulario de reclamos por faltantes, sobrantes mercancía dañada.
- Cada reclamo deberá tener adjunto las fotografías tomadas por el cliente y la información de la descripción de mercancías por ítem de factura, cantidades, peso y demás datos relativos a la mercancía ejemplo (Partida Arancelaria).
- Cada cliente maneja un tiempo establecido de 07 días una vez llegado la mercancía a sus bodegas para presentar un reclamo.

5. Procedimiento

Trámite

- El Coordinador de logística de exportación ó Representante de Ventas recibe el reclamo del cliente y lo envía al Jefe de Producción y/o al Jefe del Centro de Distribución, para su gestión si cumple con el plazo de 07 días otorgado al cliente.
- Ambas jefaturas revisarán el reclamo y harán la trazabilidad de carga del contenedor para determinar si las discrepancias declaradas por el cliente son aceptables en base a los registros internos.
- Producción coordinará con Materiales y CCTV cuando sea necesario para poder conciliar eventuales diferencias de cantidad o condición del empaque del producto al arribo a su destino.
- La Jefatura correspondiente realizará el informe de atención del reclamo en no más de 03 días hábiles después de recibido y lo presentará al Coordinador de Logística y al Representante de ventas con copia al Gerente General, Gerente de Logística y Gerente de Ventas.

Elaborado por: F.Olvera	Revisado por: CB	Aprobado por: BK	Fecha: Ago07/2020	Versión: 3.3	Página: 1 de 2
----------------------------	---------------------	---------------------	----------------------	-----------------	-------------------

