

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 Representante de Ventas son responsables de la correcta recepción del formulario de reclamos desde su contraparte del cliente.
- El Líder 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

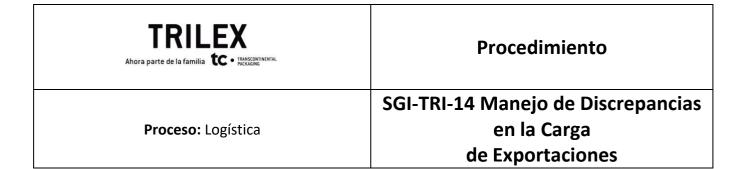
- Para efectos del proceso de reclamos se entenderá por Reclamo la solicitud escrita del reclamante que especifique y/o cuantifique las diferencias detectadas y será enviado vía mail Coordinador de Logística ó su Representante de Ventas.
- Para esto, se utiliza el formulario de reclamos por faltantes, 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 o Representante de Ventas recibe el reclamo del cliente y lo envía al Jefe de Producción y/o al Supervisor de Bodega, 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 Logística 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.

| Actualizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Fecha: | Versión: | Página: |
|------------------|---------------|---------------|-----------|----------|---------|
| S. Cedeño | JA | DM | Sept/2023 | 3.4 | 1 de 2 |



• El Representante de Ventas realizará la respuesta formal al cliente sobre la novedad presentada.

SGI-TRI-14A Formulario de Reclamos Exportaciones

| TRILEX Ahora parte de la familia te • 18406 | | | | | | Elaborado por: Aprobado por: Aprobado por: Versión: Fecha: | | F.olvera CB BK 3.1 /2020 |
|---|---------------|---------------------|--------------|--------------------|-------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| Allora parte de la fallilla | GING | SGI-TRI-14 For | mulario de l | Reclamo - E | xportación | | | |
| Fecha del Reclamo: | | | | | | 7) Planta: | | |
| Fecha Recibida en bodega: | | | | | | 7) Responsable: | | |
| Cliente: | | | | | | 8) Referencia: | | |
| Nombre del Solicitante: | | | | | ' | , | | |
| Pallet | | | | | | | | |
| Referencia Cliente: | | | | | | | | |
| Factura | Fecha Factura | Faltante o Sobrante | Material | Cantidad Facturada | Cantidad Recibida | Cantidad Divergente | Precio Unit | Valor Total |
| | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | , | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | 0 | | |
| | | | | | | 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 | | |
| | | | | | | 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 | | |

| Actualizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Fecha: | Versión: | Página: |
|------------------|---------------|---------------|-----------|----------|---------|
| S. Cedeño | JA | DM | Sept/2023 | 3.4 | 2 de 2 |