

<p><b>TRILEX</b></p> <p>Ahora parte de la familia <b>tc</b> • TRANSCONTINENTAL PACKAGING</p>	<p><b>Procedimiento</b></p>
<p><b>Proceso:</b> Logística</p>	<p><b>SGI-TRI-14 Manejo de Discrepancias en la Carga de Exportaciones</b></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 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: S. Cedeño	Revisado por: JA	Aprobado por: DM	Fecha: Sept/2023	Versión: 3.4	Página: 1 de 2
-------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------	-------------------

