# 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.

# Alcance

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

# 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.

# 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.

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

# SGI-TRI-14A Formulario de Reclamos Exportaciones

