



**PROCEDIMIENTO
PRE-RECLAMACIONES Y RECLAMACIONES**

CÓDIGO: OP-PR-12
 VERSIÓN: 1
 FECHA: 15/01/2021

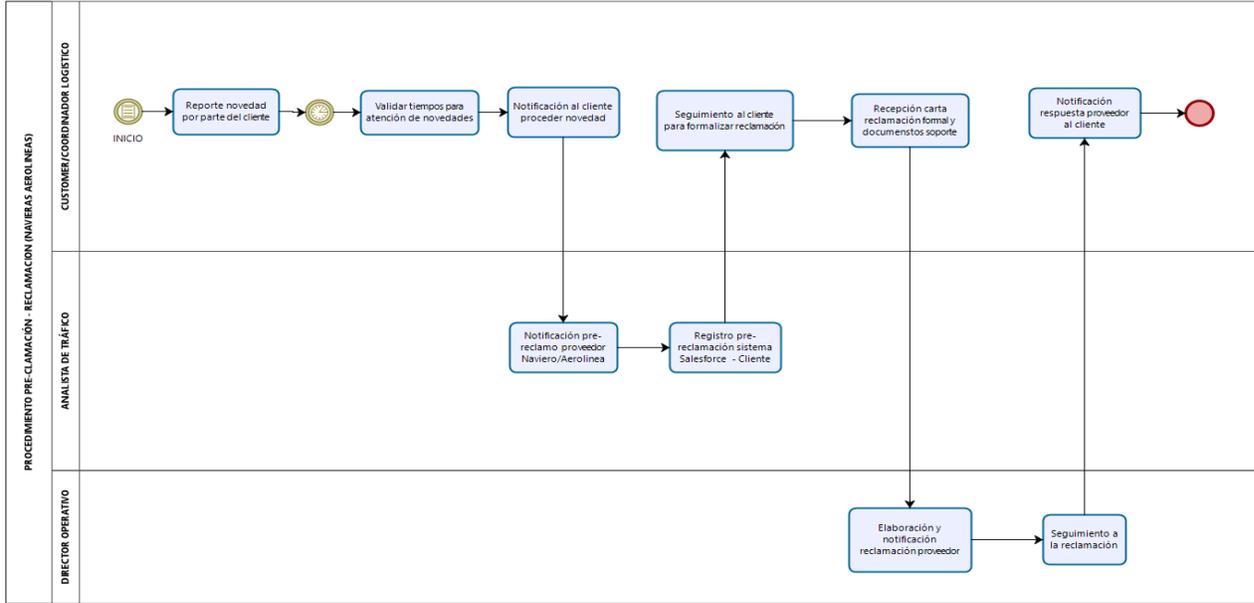
1. OBJETIVO

Establecer las actividades, mecanismos y puntos de control necesarios para realizar los trámites correspondientes a las novedades (Pre-reclamaciones o reclamaciones) reportadas por el cliente en cuanto a daños, pérdida o faltante en la entrega de la carga y retransmitidas al proveedor naviero u aerolínea.

2. ALCANCE

Desde la liberación de la carga hasta la verificación y reporte de novedades según los tiempos establecidos por normatividad de comercio exterior.

3. DIAGRAMA DE FLUJO



4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Reporte novedad por parte del cliente	Una vez la carga es liberada por el customer/coordinador logístico, el cliente tiene la responsabilidad de verificar el estado de la carga cuando esta llegue a su destino final; en caso en que la carga presente daño, pérdida o faltante deberá notificar por correo electrónico al customer o coordinador logístico la novedad presentada. Importante: Se informa al cliente los tiempos para presentar pre-reclamación en la notificación de arribo de la carga.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	CORREO ELECTRONICO
2	Validar tiempos para atención de novedades	El customer/Coordinador logístico deberá verificar si la novedad reportada por el cliente se encuentra conforme a la legislación nacional e internacional donde establece los límites indemnizatorios de responsabilidad por daño, faltante o pérdida en la entrega de mercancía. Los plazos para presentar una novedad ante el proveedor depende de la modalidad de la operación Operaciones Aéreas Los plazos para transporte internacional aéreo se realizan con base en el Convenio de Varsovia o Montreal (según corresponda), desde el momento en que la mercancía llega a su destino, estos tiempos son: <ul style="list-style-type: none"> • Robo: 14 días calendario • Daños: 14 días calendario • Retraso: 21 días calendario • Pérdida: 120 días calendario a partir de la fecha en que se emitió la factura aérea. Operaciones Marítimas Para el transporte internacional marítimo, el plazo para daños aparentes es en el momento de la recepción, para daños ocultos es de 72 horas (3 días calendario) posterior la recepción de la mercancía.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	
3	Notificación al cliente proceder novedad	Una vez el customer/coordinador logístico identifique que la pre-reclamación se encuentra entre los tiempos establecidos, se procede notificando al cliente por correo electrónico el recibido de la novedad e informando que se va reportar dicha situación en mención a la aerolínea o naviera; A su vez le informa al analista de tráfico para que proceda en el sistema del proveedor. En caso en que la pre-reclamación este por fuera de los tiempos, el customer/coordinador logístico deberá informar al cliente que no se procede con la novedad ya que se excedió el tiempo permitido.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	CORREO ELECTRONICO



**PROCEDIMIENTO
PRE-RECLAMACIONES Y RECLAMACIONES**

CÓDIGO: OP-PR-12
 VERSIÓN: 1
 FECHA: 15/01/2021

4	Notificación pre- reclamo proveedor naviero/Aerolínea	De acuerdo a los procedimientos internos del proveedor, el analista de tráfico registra la pre-reclamación, en este informa la novedad reportada por el cliente y deberá dejar evidencia del número de radicado o documento que soporte la notificación.	ANALISTA DE TRAFICO	RADICADO AEROLINEA /NAVIERA
5	Registro pre-reclamación sistema Salesforce - cliente	Una vez el analista de tráfico registre la novedad en el sistema del proveedor, deberá registrar la pre-reclamación en el sistema salesforce ingresando un caso en la cuenta del cliente; allí mismo deberá relacionar el proveedor responsable de atender la pre-reclamación, el estatus y en observación el detalle de lo informado por el cliente. Adicional deberá notificar por correo electrónico al customer/coordinador logístico para el respectivo seguimiento y al el proceso comercial - Quote Desk, este ultimo para tener presente las novedades del cliente para la evaluación del proveedor.	ANALISTA DE TRAFICO	SALESFORCE
6	Seguimiento al cliente para formalizar reclamación	El customer/Coordinador logístico deberá realizar seguimiento semanal, quincenal, mensual hasta cumplido un tiempo máximo de 3 meses con el fin de que el cliente envíe la carta de la reclamación formal. Todo seguimiento realizado por el customer/coordinador logístico deberá quedar registrado en el sistema salesforce mediante tareas para la respectiva trazabilidad.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	SALESFORCE
7	Recepción carta reclamación formal y documentos soporte	El customer/Coordinador logístico posterior al seguimiento, se recibe por parte del cliente la carta de la reclamación formal, allí el cliente debe registrar el valor económico estimado de la novedad presentada con la carga, adicional deberá enviar el informe del perito informando los detalles de la pérdida, daño o faltante y documentos soporte como facturas comerciales, listas de empaque, póliza de seguro (cuando aplique) y demás documentos que soporten el valor correcto de la reclamación. El customer/coordinador logístico retransmite dicha información al director operativo para que genere la reclamación.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	DOCUMENTOS RECLAMACIÓN
8	Elaboración y notificación reclamación proveedor	Una vez el director operativo recibe la documentación para formalizar la reclamación, deberá validar que se encuentre en los tiempos legalmente establecidos, adicional deberá revisar la documentación soporte enviada por el cliente para formalizar la reclamación ante el proveedor. Dicha reclamación deberá quedar registrada en el sistema Salesforce, en la cuenta del cliente. Se debe mantener la trazabilidad de la reclamación con la pre-reclamación registrada por el analista de tráfico.	DIRECTOR OPERATIVO	RECLAMACIÓN PROVEEDOR
9	Seguimiento semanal a la reclamación	Una vez se radica la reclamación al proveedor, el director operativo o quien designe deberá realizar seguimiento semanal y/o atender las solicitudes de información adicional por el proveedor para emitir un veredicto. Todo seguimiento realizado por el director operativo deberá quedar registrado en el sistema salesforce mediante tareas para la respectiva trazabilidad. De acuerdo al análisis realizado por el proveedor se consideran las siguientes posibilidades: * El proveedor podrá aceptar la reclamación y proceder con la indemnización al cliente. * Generar propuesta para llegar a acuerdo del valor solicitado por el cliente * Denegar la reclamación. Una vez se genere respuesta por el proveedor el director notificara al customer/coordinador logístico.	DIRECTOR OPERATIVO	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO
10	Notificación respuesta proveedor al cliente	Una vez se genere respuesta del proveedor, el customer/coordinador logístico notificara la respuesta al cliente para que determine si acepta, de ser así se procede con la elaboración de los documentos requeridos por la aerolínea/naviera para gestionar el pago si es el caso. Se debe tener en cuenta los tiempos establecidos para que el proveedor genere el pago según la normatividad vigente del caso. En caso en que el proveedor niegue la reclamación será responsabilidad del cliente determinar el proceso a seguir objeto de la reclamación.	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO	CUSTOMER /COORDINADOR LOGISTICO
11	FIN			

5. GENERALIDADES:

- Este procedimiento hace parte de la operación en ABC CARGO LOGISTIC, aquí se contemplan todas las actividades relacionadas en la recepción de las novedades registradas en la carga para las operaciones en modalidad marítima y aérea.
- La aplicación para el manejo de las pre-reclamaciones y reclamaciones será salesforce.
- El proceso debe velar por la correcta, oportuna y veraz información sobre el seguimiento de la reclamación de manera tal que se pueda garantizar la efectividad de la reclamación según los requerimientos establecidos por el cliente.

6. DEFINICIONES:

- **CLIENTE:** Son aquellas Personas Naturales o Jurídicas que contratan directamente los servicios de Agenciamiento de Carga Internacional, de acuerdo con la aceptación de una oferta comercial previamente presentada a dicha persona. Están incluidos en esta categoría las empresas que utilizan el servicio de AGENCIAMIENTO ADUANERO POR REPECEV, el servicio de transporte terrestre nacional o urbano de carga con CARGO EXPRESS.
- **SEGUIMIENTO:** Contacto permanente con el cliente interno o externo para saber el estado de la reclamación.
- **PRE- RECLAMACIÓN:** Registro previo presentado por el cliente posterior a la recepción de la carga respecto una novedad presentada pero aun no determinada de la carga.
- **RECLAMACIÓN:** Solicitud presentada por el cliente (personas naturales o jurídica), a fin de obtener el reconocimiento y pago de las novedades registradas por el daño, faltante o perdida relacionados con la carga operada por ABC CARGO LOGISTIC SAS

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

OP-PR-02 PROCEDIMIENTOS IMPORTACIONES MARITIMAS



**PROCEDIMIENTO
PRE-RECLAMACIONES Y RECLAMACIONES**

CÓDIGO: OP-PR-12
VERSIÓN: 1
FECHA: 15/01/2021

OP-PR-03 PROCEDIMIENTOS EXPORTACIONES MARITIMAS
OP-PR-04 PROCEDIMIENTO IIMPORTACION AEREA
OP-PR-05 PROCEDIMIENTO EXPORTACIONES AEREAS
CO-PR-01 PROCEDIMIENTO COMERCIAL

ELABORÓ: Yessenia Natalia Castro Diaz CARGO: Ingeniera Sistemas Integrados de Gestión	REVISÓ : Ana Maria Vásquez CARGO: Director operativo	APROBRÓ: Maria Andrea Rodriguez CARGO: Presidente ABC CARGO LOGISTIC SAS
---	--	--