

	PRESENTACIÓN DE REINTEGROS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Código: INS-GSC-001
		Versión: 001- 2012-10-04
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Optimizar los procesos y plantear una atención efectiva, clara y satisfactoria a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes y usuarios que requieran gestionar trámites de reintegros, reclamos y solicitudes ante TCBUEN.

3. DEFINICIONES

3.1 Cliente Interno: Se refiere a los colaboradores y personal en general perteneciente a TCBUEN.

3.2 Cliente Externo: Son todas aquellas personas naturales o Jurídicas a los cuales las TCBUEN les presta un servicio.

3.3 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.4 Queja: Es cualquier inconformidad comunicada por el cliente y generada en la prestación del servicio, que no genera un desembolso de dinero a favor del cliente, sin embargo, puede originar un servicio no conforme.

3.5 Reclamo: Es una no conformidad comunicada por el cliente generada por la prestación del servicio, que genera un desembolso de dinero, afectando los requisitos de calidad y/o la seguridad integral de los servicios prestados y como consecuencia origina un servicio no conforme.

3.6 Petición: es la proposición, idea, sugerencia o indicación que ofrece o presenta un cliente, para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio o el desempeño de la organización en esta labor.

3.7 Sugerencia: Manifestación por parte de un cliente, cuyo fin es que la empresa mejore el servicio o los productos suministrados.

4. CONTENIDO

Presentar una solicitud escrita dirigida a la Jefatura de Servicio al Cliente con las siguientes características:

- Relacionar claramente la causal de la solicitud, reclamo o reintegro a que ha lugar.
- La solicitud debe tener todos los soportes del caso (en el caso de reintegro por cualquier concepto copia de todas las facturas generadas).
- Correos electrónicos de la Agencia de Aduana y del cliente con la correspondiente persona de contacto.

	PRESENTACIÓN DE REINTEGROS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Código: INS-GSC-001
		Versión: 001- 2012-10-04
		Página 2 de 3

4.1 PARA SOLICITAR REINTEGRO POR VALORES CANCELADOS DE MÁS.

- Para el caso de bodegajes cancelados de más deberán anexar todas las facturas generadas durante el periodo de almacenamiento de la carga dentro del terminal.
- Para el caso de reintegros de valores cancelados de más, TCBUEN generará una nota crédito por el valor a reintegrar la cual se aplicará a próximas facturaciones, esta se enviará a las direcciones notificadas en el oficio de radicación.
- En los casos de clientes que en el momento de atender la solicitud de reintegro presenten cartera pendiente con TCBUEN deberán acordar con la dirección financiera la aplicación de este valor reintegrado a dicha cartera pendiente.

4.2 PARA PRESENTAR RECLAMACIONES POR FALTANTES Y AVERÍAS DE CARGAMENTOS

Para proceder con el trámite de este tipo de solicitudes se deberán anexar según el caso la siguiente documentación:

- Copia del documento aduanero (DIM, Planilla, DTA o Continuación de viaje).
- Copia del conocimiento de embarque (BL).
- Copia de la factura comercial de la carga.
- Copia lista de empaque.
- Relación detallada por cada elemento de la mercancía averiada.
- Cuando el cliente manifieste pérdida total de la carga deberá presentar el acta de destrucción firmada por el representante legal (autenticada) y el revisor fiscal.
- Por averías parciales de la carga el cliente en el momento de presentar la reclamación deberá entregar la mercancía averiada.
- Certificación del cliente firmada por el representante legal (autenticada) de la afectación o no de la póliza de seguro.

4.3 PARA DEVOLUCIÓN DE FACTURAS SIN CANCELAR

Para devolver facturación sin cancelar a la cual se le deba realizar cualquier tipo de cambio, corrección o anulación de la misma se deberá remitir con un oficio a la Jefatura de Facturación.

4.4 PARA REINTEGROS DE PAGOS DOBLES DE SERVICIOS

- Para los casos de consignaciones o pagos dobles de facturas deberán anexar copia de las consignaciones o transferencias del caso y copias de las correspondientes facturas.

	PRESENTACIÓN DE REINTEGROS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Código: INS-GSC-001
		Versión: 001- 2012-10-04
		Página 3 de 3

- Para el caso de reintegros de valores cancelados de más TCBUEN generara una nota crédito por el valor a reintegrar la cual se aplicará a próximas facturaciones, la cual se enviará a las direcciones notificadas en el oficio de radicación.
- En los casos de clientes que en el momento de atender la solicitud de reintegro presenten cartera pendiente con TCBUEN deberán acordar con la dirección financiera la aplicación de este valor reintegrado a dicha cartera pendiente.

5. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Código	Lugar de Almacenamiento	Medio de Protección	Tiempo Conservación
Formato para radicación de reclamos por faltantes y averías a la carga	FOR-GSC-003	Oficina Servicio al cliente	Físico	5 Años
Formato para radicación de solicitudes y reclamaciones	FOR-GSC-004	Oficina Servicio al cliente	Físico	5 Años

Procedimientos e Instructivos relacionados

Proceso	Responsable del Proceso	Descripción del procedimiento o instructivo	Código
Gestión Comercial	Jefe de Servicio al cliente	Peticiones, quejas y/o reclamos	PRO-GSC-001

6. HISTORIAL DE CAMBIO

Revisión	Descripción del Cambio	Revisado por:	Fecha
01	Edición	Ana Sofía Moncaleano	2012-10-04