

	<b>GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>2016-09-02</b>
	<b>POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código:</b>	<b>I-GC-PL-002</b>
		PAGINA 1 DE 3	

### CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS:

Es importante que el Cliente realice un conteo y verificación visual del producto enviado en el momento de la recepción en sus instalaciones antes de firmar el acuse de recibo.

El cliente podrá generar una queja o reclamo si se incumplen cualquiera de las siguientes condiciones:

#### 1. RECEPCIÓN DE LA MERCANCIA:

El cliente podrá generar una queja o reclamo si se incumplen cualquiera de las siguientes condiciones:

- Cantidad, precio y producto correspondientes a lo especificado en la Orden de Compra.
- Documentación de entrega completa y debidamente diligenciada: Remisión, Factura, Hoja de seguridad y Certificado de Análisis.  
Según aplique: Tarjeta de Emergencia, Declaración de Importación y Orden de Compra.
- Cantidad entregada conforme a la cantidad facturada.
- Producto debidamente embalado e identificado.
- Cumplimiento del transportador con el Decreto 1609, y/o Decreto 3075 según Resolución 2674 de 2013. Si fuere requerido.
- Productos Averiadados, con fugas derrames, vencidos o No Conformes.

En caso de incumplimiento con alguno de los anteriores parámetros el receptor o destinatario de la mercancía debe informar inmediatamente al conductor, hacer la anotación correspondiente a la novedad presentada en la remisión y guía de la transportadora, así mismo notificar de forma escrita en un plazo no mayor de dos días, a través de su representante de ventas o servicio al cliente ([servicioalcliente1@cabarria.com](mailto:servicioalcliente1@cabarria.com), [servicioalcliente2@cabarria.com](mailto:servicioalcliente2@cabarria.com)) a los teléfonos 3190100 EXT 382-383, o enviados al correo electrónico [atencionsqr@cabarria.com](mailto:atencionsqr@cabarria.com).

#### 2. DIFERENCIA DE CANTIDADES

Todo pesaje realizado por el cliente debe ser realizado en una báscula con certificado de calibración vigente respaldado por la acreditación del Laboratorio ante la ONAC en orden de garantizar la fiabilidad y trazabilidad de las mediciones.

- 2.1.** Para aceptar una queja o reclamo por diferencia de peso, la báscula utilizada por el cliente deberá tener una resolución igual o superior a la báscula utilizada por Cabarria IQA S.A.S, dando cumplimiento a la norma técnica colombiana NTC – 2167 especialmente para productos de la línea de alimentos.

Tolerancias de Empaque				
Contenido Neto	Tolerancias Permitidas		Contenido Neto Real (kg)	
	Nominal (kg)	%	gr	
Hasta 5	1.5%		Límite Inferior 4.93	Límite Superior 5.08
25	1.0%		24.8	25.3
70		500	69.5	70.5
75		500	74.5	75.5
180	0.5%		179.1	180.9
250	0.5%		248.8	251.3

	<b>GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>2016-09-02</b>
	<b>POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código:</b>	<b>I-GC-PL-002</b>
		PAGINA 2 DE 3	

<b>270</b>	0.5%		268.7	271.4
<b>750</b>	0.5%		746.3	753.8
<b>1000</b>	0.5%		995.0	1005.0
<b>1200</b>	0.5%		1194.0	1206.0

**2.2.** Para las reclamaciones por cantidades de producto entregados a granel, se debe tener en cuenta que hay una tolerancia legalmente establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio correspondiente al +/- 0.5% del valor consignado en los documentos para contenidos netos nominales mayor a 180 kg.

Cualquier diferencia en peso encontrada que cumpla con las anteriores condiciones deberá ser reportada de forma inmediata al contacto comercial, servicio al cliente y área de sistemas de gestión de Cabarría IQA S.A.S en las direcciones electrónicas mencionadas en el numeral 1 de esta política.

### 3. INCONSISTENCIA EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Se define como inconsistencia toda aquella medición de un parámetro de calidad pre establecido (Ficha Técnica) que no cumpla con los parámetros de calidad acordados durante la negociación del producto. No se aceptarán reclamos sobre parámetros que no estén establecidos en las correspondientes fichas técnicas.

El control de calidad por parte del cliente, deberá ser realizado en un plazo no superior a 10 días hábiles después de la entrega del producto. Al momento de detectar una inconsistencia el cliente deberá notificar a los contactos en las direcciones electrónicas mencionadas en el numeral 1 de esta política. y/o al correo [director.tecnico@cabarria.com](mailto:director.tecnico@cabarria.com) y suspender el uso del producto en cuestión.

Los equipos de medición utilizados por el cliente, para determinar analíticamente las especificaciones técnicas deben estar debidamente calibrados y tener la resolución necesaria para realizar esa medición.

### 4. MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL

Dado el riesgo compartido proveedor-cliente involucrado en la toma y empaque de muestras sin valor comercial, no se aceptarán quejas o reclamos provenientes de la manipulación y/o uso de dichas muestras. Cualquier desviación con el comportamiento esperado de la muestra deberá ser tratado directamente con el equipo técnico. Dicha desviación podrá ser comunicada en las direcciones electrónicas mencionadas en el numeral 1 de esta política. y/o al correo [director.tecnico@cabarria.com](mailto:director.tecnico@cabarria.com)

### 5. REQUISITOS PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

***¡Es importante resaltar que siempre es necesario en la recepción del producto hacer la anotación correspondiente a la novedad presentada en la remisión y guía de la transportadora!***

Con el objetivo de realizar una adecuada investigación y dar pronta respuesta a una queja o reclamo deben ser cumplidos los siguientes requisitos:

**5.1.** El cliente deberá comunicarse de forma escrita o telefónicamente con su contacto comercial especificando claramente la siguiente información:

- Producto involucrado.

	<b>GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>2016-09-02</b>
	<b>POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código:</b>	<b>I-GC-PL-002</b>
		PAGINA 3 DE 3	

- Número de lote.
- Fecha de entrega.
- Cantidad.
- Descripción de la reclamación y/o no conformidad.
- Numero de factura.
- Número Guía de la Transportadora

Cuando aplique.

- Fecha de fabricación y vencimiento.
- Requisitos de identificación de producto.
- Registro fotográfico.
- Incumplimiento Cita Previa.

**5.2.** El producto debe encontrarse en su empaque original, almacenado de acuerdo con las recomendaciones establecidas en la ficha técnica y hoja de seguridad y sin evidencia de una manipulación inadecuada. En caso de que estas condiciones no se garanticen no se procederá con la reclamación.

## **6. TIEMPOS DE RESPUESTA:**

**6.1.** Problemas relacionados con la documentación de entrega, decretos relacionados en numeral 1 de esta política y/o precio: Se dará respuesta en los siguientes 2 días hábiles a la recepción de la queja.

**6.2.** Problemas relacionados con las cantidades, presentación y estado del producto: Se dará respuesta en un tiempo no mayor de 8 días hábiles después de suministrada la información correspondiente a la queja y/o reclamo.

**6.3.** Incumplimiento en especificaciones técnicas: En caso de ser requerida una visita técnica y/o análisis de laboratorio la respuesta se dará en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de recibida la documentación requerida. De no ser necesario una visita técnica por parte de Cabarría IQA S.A.S se dará respuesta en un máximo de 8 días hábiles después de recibida la documentación correspondiente.

**6.4.** Cuando una reclamación requiera ser trasladada al proveedor original por garantía de calidad del producto la respuesta será en máximo 30 días hábiles después de justificar toda la documentación exigida por el fabricante.

## **7. OBSERVACIONES GENERALES**

- En caso de requerir información adicional, Cabarría IQA S.A.S la solicitará directamente al cliente y este deberá suministrarla con el fin de identificar las causas reales de las inconsistencias.
- Si se incumple alguna de los requisitos establecidos en esta política, Cabarría IQA S.A.S se reservará el derecho de aceptar la queja y/o reclamo.
- Si después de los tiempos establecidos no se ha recibido notificación de queja y/o reclamo por parte del cliente, Cabarría IQA S.A.S da por hecho la aceptación del producto.
- Este documento se encuentra publicado en nuestra página web: [www.cabarríaiga.com](http://www.cabarríaiga.com)