

ANEXO 3: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES PARA CLIENTES INTERNACIONALES

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer las reglas y pasos obligatorios para recibir, estudiar y responder las reclamaciones de los clientes internacionales. Este documento asegura que los problemas de logística o calidad se resuelvan de forma ordenada, justa y bajo los acuerdos comerciales firmados.

1.2. Alcance

Este procedimiento cubre todas las ventas de exportación de la empresa. Aplica desde el momento exacto en que la mercancía se entrega en el lugar pactado en origen (según el Incoterm estipulado en la factura o contrato) hasta que el comprador la recibe, la nacionaliza y revisa su estado físico en el país de destino.

2. MARCO LEGAL COLOMBIANO E INTERNACIONAL

Este procedimiento se rige bajo las leyes comerciales de Colombia y las normas que regulan el transporte y las ventas globales:

- **Estatuto Aduanero Colombiano (Decreto 1165 de 2019):** Regula los trámites de exportación, la emisión de la Declaración de Exportación (DEX), los controles de la DIAN y las inspecciones en puertos y aeropuertos colombianos.
 - **Código de Comercio Colombiano (Libro IV, Títulos XI y XII):** Define los derechos y obligaciones del vendedor, el transportador y el comprador en los contratos de transporte y compraventa de mercancías.
 - **Reglas Incoterms® 2020 (Cámara de Comercio Internacional):** Fijan el punto exacto donde el exportador le transfiere los costos, riesgos y la responsabilidad de la carga al comprador internacional.
 - **Convenios Internacionales de Transporte:** Normas del Convenio de Varsovia/Montreal (aire) y las Reglas de Hamburgo/La Haya-Visby (mar) que fijan la responsabilidad de las aerolíneas y navieras, exigiendo que se dejen quejas escritas si la carga llega mal.
-

3. TIPOLOGÍAS Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones válidas dentro de este procedimiento se dividen en los siguientes casos específicos, declarados como no conformidad del Producto:

Se considera No Conformidad de Producto a cualquier desviación, alteración o incumplimiento técnico, físico, químico, organoléptico, metrológico o de empaque respecto a las especificaciones pactadas expresamente en la **Ficha Técnica**, **Factura Comercial**, **Lista de Empaque (Packing List)** o **Contrato de Compraventa**.

Subtipos de No Conformidad de Producto

A. Fallas Aduaneras y Documentales en Origen

Errores de digitación o datos equivocados en la Declaración de Exportación (DEX), Factura Comercial, Lista de Empaque (*Packing List*) o Certificados de Origen que frenen el desaduanamiento en destino. También incluye los retrasos provocados por inspecciones físicas largas de las autoridades en Colombia (DIAN, Policía Antinarcóticos, ICA o INVIMA) que hagan perder el barco (*blank sailing*) o el vuelo programado.

B. Defectos de Calidad e Integridad del Producto (Subtipos)

- **B.1. Pérdida de Cadena de Frío:** Cambios de temperatura por fuera de los límites exigidos en la ficha técnica durante el trayecto que le correspondía al exportador, provocando daños como, descomposición o descongelamiento del producto.
- **B.2. Defecto de Peso Neto (Menor al Indicado):** Casos donde el peso real del producto que llega a destino es menor al que se pagó y al que viene marcado en la etiqueta, la Factura o la Lista de Empaque.
- **B.3. Desviaciones Organolépticas de Color:** Cambios de color u opacidad que muestran que el producto se oxidó, recibió luz directa o se degradó antes de tiempo.
- **B.4. Desviaciones Organolépticas de Olor:** Presencia de malos olores o emanaciones extrañas al perfil natural del producto, que hagan sospechar de una contaminación cruzada o descomposición por fallas de manejo durante el viaje.
- **B.5. Defectos de Textura, Consistencia o Físico-Químicos:** Cambios que alteran la viscosidad, dureza o el estado químico pactado en las fichas técnicas de laboratorio.
- **B.6. Presencia de Material Extraño:** Presencia de cuerpos extraños dentro de la bolsa o empaque primario, clasificados en:

- *Inorgánicos*: Plásticos, vidrio, metal, piedras, alambres.
 - *Orgánicos*: Insectos, restos vegetales no procesados, madera.
 - *Indumentaria*: Hilos, fragmentos de guantes o mallas de protección.
- **B.7. Contaminación Microbiológica**: Recuentos microbiológicos fuera de los límites permitidos en la Ficha Técnica o norma sanitaria de destino:
 - *Patógenos Críticos*: Detección de *Salmonella*, *Listeria monocytogenes*, *E. coli* o *S. aureus*.
 - *Microorganismos Alterantes*: Recuentos elevados de mohos, levaduras o coliformes que causen fermentación o abombamiento del empaque.

C. Fallas de Embalaje, Estiba y Protección (Subtipos)

- **C.1. Embalaje Máster Averiado**: Cajas de cartón externas, estibas de madera o sacos rotos, hundidos o destruidos, afectando la protección de la carga interna.
- **C.2. Embalaje Individual / Primario Averiado**: Bolsas al rotas, o envases perforados o sin sello hermético, lo que expone el producto al aire y lo daña.
- **C.3. Deficiencias de carga**: Movimiento y caída de la carga dentro del contenedor porque el paletizado se hizo mal en origen, faltó plástico estirable (*stretch wrap*), esquineros o bolsas de aire.
- **C.4. Violación de Precintos de Seguridad**: Candados mecánicos o sellos de seguridad del contenedor rotos, cortados o cambiados por otros números diferentes a los registrados en los documentos de despacho en Colombia.

D. Faltantes de Carga

Falta de unidades físicas en destino al comparar el conteo real en bodega contra las cantidades escritas en la Factura Comercial y la Lista de Empaque.

E. Desviaciones de Tiempo y o Retrasos en Logística

Demoras en las entregas causadas por fallas del transporte terrestre local en Colombia o por problemas de manejo de carga en el puerto o aeropuerto de salida.

4. MATRIZ DE EVIDENCIAS REQUERIDAS POR TIPOLOGÍA

Para revisar una reclamación, el cliente internacional debe enviar obligatoriamente las siguientes pruebas según el caso. Si falta alguna, la reclamación se rechazará de inmediato:

Código	Tipo de Reclamación	Pruebas Obligatorias que Debe Enviar el Cliente
A	Fallas Aduaneras y Documentales	1. Copia del rechazo oficial de la aduana de destino. 2. Copia de los documentos con el error marcado. 3.
B.1	Pérdida de Cadena de Frío	1. Reporte en PDF o Excel del termógrafo (<i>Data Logger</i>) sin alteraciones. 2. Foto del <i>Data Logger</i> al lado del número del contenedor al abrirlo. 3. Gráfica de temperaturas del contenedor
B.2	Defecto de Peso Neto	1. Certificado de calibración de la báscula usada en destino. 2. Video y fotos pesando varias muestras, donde se vea claro el peso de la báscula y el número de lote.
B.3 B.4 B.5 B.6 B.7	Defectos de Calidad (Color, Olor, Textura)	1. Informe del área de recepción y/o Control de Calidad firmado por el revisor del cliente. 2. Video en alta definición con buena luz abriendo los empaques dañados. 3. Muestra física guardada y marcada (por si se pide enviarla a un laboratorio). 4. Exclusivo para el caso B.7 Certificado de análisis de laboratorio acreditado (ISO 17025 o autoridad sanitaria),
C.1	Embalaje Máster Averiado	1. Fotos de todo el contenedor antes de sacar la carga para ver cómo venían las estibas. 2. Fotos de cerca de las cajas rotas donde se vea la marca y el lote.
C.2	Embalaje Individual Averiado	1. Video continuo abriendo la caja máster y sacando los envases dañados. 2. Foto con el conteo de unidades dañadas frente a las que llegaron buenas.

3. Carta firmada por el supervisor de la bodega de destino.

C.3	Mal Paletizado y Sellos Rotos	1. Foto de cerca del sello de seguridad antes de cortarlo, mostrando bien los números.
C.4		2. Video continuo del corte del sello y la apertura de puertas.
		3. Fotos de la carga caída o movida por falta de amarres.

D	Faltantes de Carga	1. Copia del documento de transporte (B/L o AWB) firmado por el transportador con la queja de faltantes escrita a mano.
		2. Acta de recibo del operador de la bodega.
		3. Foto del contenedor totalmente vacío.

E	Retrasos en Logística	1. Reporte de la página web de la naviera o aerolínea con la ruta real (<i>Tracking Report</i>).
		2. Copia del aviso de demora entregado por el puerto o agente de carga.

5. TIEMPOS Y PLAZOS PERENTORIOS DE RECLAMACIÓN

Los tiempos para avisar y enviar los papeles son estrictos. Se manejan bajo dos plazos de obligatorio cumplimiento:

5.1. Alerta de Inmediato (Primeras 24 Horas Hábiles)

Hay problemas graves que deben avisarse rápido para poder reclamar a los seguros, navieras o puertos antes de que la carga se mueva. El cliente debe enviar un **correo de alerta en un máximo de 24 horas hábiles** después de que el contenedor llegue a su bodega en los siguientes casos:

- **Pérdida de Frío (B.1):** Apenas se revise el *Data Logger* y marque alarmas de calor o frío.
- **Malos Olores o Olores Extraños (B.4):** En el mismo instante en que se abran las puertas del contenedor y se detecte la anomalía.

- **Sellos Rotos (C.4):** Antes de cortar el sello si se nota que fue manipulado o tiene otro número.

Nota: Este aviso se hace con un correo electrónico corto explicando el hallazgo para abrir el caso.

5.2. Plazo General para Enviar todo el Dossier

Después del aviso de inmediato (si aplicaba), los tiempos máximos para radicar el Formulario de Reclamaciones con todas sus pruebas son:

- **Plazo General:** El cliente tiene un máximo de **quince (15) días calendario** para enviar todos los papeles y pruebas, contados desde el día siguiente a la entrega o desaduanamiento de la mercancía.

NOTA IMPORTANTE: Si el cliente no envía la Alerta de Inmediato en las primeras 24 horas (para los casos B.1, B.4 y C.4) o no radica el dossier de pruebas completo dentro de los 15 días calendario, la reclamación será rechazada de inmediato por estar fuera de tiempo. GTM no pagará ningún daño en estos casos.

6. CANAL OFICIAL DE NOTIFICACIÓN Y PROCESO DE RADICACIÓN

6.1. Canal Único Formal

Cualquier queja o reporte debe enviarse únicamente al correo electrónico: administracion@gtm-alliance.com No tendrán validez legal los avisos por llamadas telefónicas, WhatsApp o correos personales de los asesores [comerciales](#). El correo debe exponer claramente cuáles fueron las novedades presentadas y si hubo daño a la mercancía y en qué cantidad.

6.2. Pasos del Proceso de Solución

1. **Radicación:** El cliente envía el correo (o la alerta de 24 horas) con el Formulario de Reclamación lleno y todas las pruebas de la matriz del punto 4.
2. **Confirmación:** El área de Operaciones Internacionales responderá el correo en un máximo de 24 horas entregando un número de caso único.
3. **Evaluación:** La empresa se tomará quince(15) días hábiles para revisar los videos, fotos, bitácoras de transporte e Incoterms para definir responsabilidades y activar las reclamaciones y/o seguros si fuese el caso.
4. **Respuesta Oficial:** Al terminar los 15 días, se enviará una carta con la decisión final, que puede ser:

- **Aprobada Total:** Se hace el cambio de producto, O se devuelve el dinero o se aplica una nota crédito para la siguiente compra.
- **Aprobada Parcial:** Se acepta una parte de la reclamación y se genera nota parcial.
- **Rechazada: Responsabilidad no imputable a GTM Alliance ó** No se acepta el reclamo por falta de pruebas, por enviarlo fuera de tiempo o porque el daño pasó cuando el riesgo ya era del comprador según el Incoterm.