

|                                                              |                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSION: 01</b></p> <p><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b></p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>P SG 07</b></p> |  |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y corregir la prestación de servicios que no sean conformes con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. y prevenir su ocurrencia.

El presente proceso se estructura y fundamenta en las condiciones contractuales, políticas y procesos corporativos de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. como agente de carga internacional, en lo dispuesto en los tratados internacionales en materia de transporte de carga y en las normas nacionales pertinentes, destacando de manera especial lo concerniente a los términos de caducidad del periodo de reclamación, los cuales deben ser observados y aplicados por todos los involucrados en una operación de transporte internacional de carga.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la Compañía.

## 3. REFERENCIAS

- a. Manual Integrado de seguridad
- b. Norma BASC V6:2022, Estándar de Seguridad 6.0.1

## 4. DEFINICIONES

**AC. / AP.** Acción Correctiva o Acción Preventiva

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**S.N.C.** Servicio no conforme.

**REQUERIMIENTO:** Es la solicitud de una acción.

**QUEJA:** Manifestación de inconformidad con algo o alguien en la prestación de un servicio que implique una compensación monetaria.

**SATISFACCION DEL CLIENTE:** Está dada por la calificación de bueno o excelente.

|                                                              |                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSION: 01</b></p> <p><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b></p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>P SG 07</b></p> |  |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. DESCRIPCIÓN

DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su presentación intencional.

Los reclamos deben ser radicados oportunamente, dentro de los tiempos legales y/o contractuales pertinentes, de lo contrario el reclamo podrá ser considerado extemporáneo. Según el modo de transporte, los plazos legales son los siguientes:

**A.** Tratándose de transporte de carga vía marítima, cualquier reclamo ante la naviera debe ser radicado por el interesado a más tardar dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la entrega de la carga por parte de la naviera al consignatario en el puerto de arribo.

**B.** Tratándose de transporte de carga vía terrestre en Colombia, cualquier reclamo ante el transportador terrestre debe serle radicado por el interesado a más tardar dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la entrega de la carga por parte de dicho transportador al consignatario en destino final.

**C.** Tratándose de transporte de carga vía aérea, los plazos para reclamar son los siguientes: i) Saqueo y Daños, catorce (14) días calendario siguientes a la llegada del embarque a su destino, del día en que la aeronave hubiere debido llegar, o de la parada del transporte. ii) Demora, veintiún (21) días calendario siguientes a la llegada del embarque a su destino, del día en que la aeronave hubiere debido llegar, o de la detención del transporte. iii) Pérdida (incluida la ausencia de entrega) dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la fecha de expedición de la guía aérea.

Por lo anterior, cualquier reclamo ante DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. debe serle radicado con la suficiente antelación a los plazos antes mencionados.

Los reclamos deben ser realizados en debida forma y de manera oportuna por los destinatarios o consignatarios de las cargas, según corresponda, por escrito, adjuntando los soportes documentales correspondientes.

Los reclamos a DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. son independientes de los reclamos que deben efectuarse en virtud de la póliza de seguro de mercancías que haya tomado el propietario de la carga o interesado.

DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. en ningún caso es responsable por los deducibles de las pólizas de seguro tomadas por sus clientes y/o interesados en la carga.

En ningún caso los clientes podrán compensar de la cartera valores derivados de reclamos, ni podrán aducir la presentación de un reclamo como excusa para incumplir sus compromisos de cartera y/o crediticios ante DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S.

La atención de los reclamos por parte de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. tiene por presupuesto

|                                                              |                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSION: 01</b></p> <p><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b></p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>P SG 07</b></p> |  |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

básico que los clientes se encuentren a paz y salvo.

## Identificar el Servicio No Conforme

Al aplicar los controles y verificaciones establecidas en los diferentes procesos, se identifican los servicios no conformes durante el desarrollo de las actividades que conforman un procedimiento, la persona que detecta el SNC lo registra en el formato **F SG 07 01** (Quejas y Reclamos, SNC); clasificándolo como SNC externo o SNC interno. Si el cliente es quien detecta la no conformidad, lo clasificaremos como una Queja o Reclamo, en este caso quien recibe la queja diligencia el formato **F SG 07 01**, o lo envía al cliente para que este lo diligencie y remita a quien corresponda. La compañía a través de la Gerencia General, controla y delegada un funcionario para dar el tratamiento correspondiente hasta la solución final.

## 5.2. Clasificación de los Servicios no Conformes

### 5.2.1 Servicios No Conformes Internos (SNC INTERNOS)

- Entrega tarde de documentos
- Documentos incompletos.
- Documentos mal diligenciados.
- Datos inexactos y / o incompletos.
- Documentos desactualizados.
- Incumplimiento en la entrega de facturación.

### 5.2.2. Servicios No Conformes Externos (SNC EXTERNOS)

- Incumplimiento en recogidas de carga
- Incumplimiento Mensajería externa
- Documentos incompletos por parte del cliente
- Inconsistencia en el manejo operativo y / o logístico.
- Incumplimiento al recibir la documentación para facturar.
- Formatos mal diligenciados
- Información incompleta en registros Administrativos
- Daños en la mercancía que arriba a territorio aduanero nacional vía aérea, marítima o terrestre.
- Perdida de mercancía que arriba a territorio aduanero nacional vía aérea, marítima o terrestre
- Averías en mercancía en el arribo a deposito

## 5.3. Responsables

Cualquier integrante de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. puede identificar una situación anómala (operativa, administrativa o de seguridad), comunicándola al responsable del proceso si la corrección de la

|                                                              |                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSION: 01</b></p> <p><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b></p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>P SG 07</b></p> |  |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

no conformidad no se encuentra directamente bajo su manejo; de lo contrario procede como se describió anteriormente.

#### 5.4. Autoridades

Debido a las características de servicio que presta DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. y a la competencia de los empleados que están involucrados con los procesos operativos, las no conformidades presentadas en el transcurso de los mismos, son solucionadas por ellos, exceptuando las que tengan implicaciones legales o requieran la aprobación del cliente para su solución, las cuales son llevadas hasta la Gerencia General de la organización quien determina las acciones pertinentes.

#### 5.5. Control

Teniendo en cuenta la actividad misma de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. se hace imprescindible que cada miembro de la organización involucrado con los procesos encaminados a la prestación del servicio y satisfacción del cliente, continuamente estén en comunicación vía e-mail o telefónica tanto con los proveedores como con los clientes, verificando el seguimiento a las operaciones de daños pérdidas o averías.

En el momento de una reclamación recibida de un cliente, se procederá a su análisis y reporte al tercero o subcontratista correspondiente (Transportadores, Depósitos, entre otros).

**5.5.1.** En el evento que el cliente NO haya asegurado la carga bajo el programa de seguros de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S., se procederá de la siguiente manera:

- *Recibir la reclamación del cliente y darle respuesta inmediata acerca del proceso a seguir.*
- *Analizar la reclamación, teniendo en cuenta especialmente si la reclamación ha sido comunicada dentro de los tiempos legales o contractuales de los terceros o subcontratistas, en especial si se ajusta a los tiempos de cada modo de transporte:*

| Modo embarque                                                             | Aéreo                    | Marítimo                 | Terrestre                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Oportunidad legal para presentar la reclamación al transportador de carga | Ver numeral 5.1 anterior | Ver numeral 5.1 anterior | Ver numeral 5.1 anterior |
| <b>Documentos requeridos:</b>                                             |                          |                          |                          |
| Carta de Reclamación                                                      | x                        | x                        | x                        |
| Copia documento de transporte                                             | x                        | x                        | x                        |
| Copia de la carta de reclamación del cliente indicando valor              | x                        | x                        | x                        |
| Copia de la factura comercial                                             | X                        | x                        | x                        |
| Copia lista de empaque                                                    | X                        | x                        | x                        |
| Acta de inconsistencia de la aerolínea                                    | X                        |                          |                          |

|                                                       |                                                                 |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERSION: 01</b><br><br><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b><br><br><b>P SG 07</b> |  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                          |   |   |   |
|----------------------------------------------------------|---|---|---|
| Remesa de carga                                          |   |   | x |
| Copia formulario 1178 ó planilla de entrega de mercancía | X |   |   |
| Copia declaración de importación                         | X | x | x |
| Fotos de la cargas                                       | X | x | x |
| Otros documentos que puedan soportar la reclamación      |   |   |   |

- *Enviar pre reclamación a la aerolínea /naviera/transportador terrestre*
- *Solicitar documentos soportes al cliente*
- *Enviar reclamación formal a la aerolínea /naviera/transportador terrestre*
- *Hacer seguimiento a la reclamación comunicándole al cliente los avances de cada gestión.*
- *Enviar al cliente decisión final sobre la reclamación si el proveedor se hace cargo del pago, qué monto, o si es denegada.*
- *De generarse la indemnización se procede con el trámite de la devolución correspondiente.*

El Sistema integrado de gestión autorizado por la Dirección, revisa la base de datos periódicamente para realizar su correspondiente seguimiento y cierre efectivo de la Queja o Servicio No Conforme.

**5.5.2.** En el evento que el cliente haya asegurado la carga bajo el programa de seguros de DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S., procederemos a realizar la reclamación a la Compañía de Seguros teniendo en cuenta:

En el caso de transporte terrestre:

- *El Aviso del Siniestro, el cual debe realizarse máximo dentro de los tres (3) días calendario contados a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro.*
- *El contrato de seguro contempla como plazo máximo para la presentación de un reclamo, con ocasión de la ocurrencia de un siniestro, dos (2) años contados a partir de la ocurrencia de aquel; término que aplica para la cobertura que nos ocupa, vale decir PÓLIZA DE SEGURO PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS, en consideración a que los eventos amparados corresponden a hechos de conocimiento indiscutibles desde su ocurrencia. Por ministerio de la Ley esta situación corresponde a los términos de PRESCRIPCIÓN ORDINARIA, lo que implica, en el hipotético caso, que la oportunidad de hacer efectivo un contrato de seguro vence a los dos (2) años, tal y como anotó en la parte inicial de este punto 2.*

*Los documentos requeridos en caso de siniestro son:*

- *Documento de entrega del cargamento expedido por el puerto (EIR) con sus respectivas anotaciones/Observaciones. (Se hace necesario verificar el peso de salida del puerto para conocer el lugar de la cadena de transporte donde se pudo presentar el faltante)*
- *Continuación de Viaje, documento de transporte, factura comercial, lista de empaque.*

|                                                              |                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSION: 01</b></p> <p><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b></p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>P SG 07</b></p> |  |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- *Remesa de carga (Tener en cuenta los tres vehículos transportadores)*
- *Orden de cargue o documento con el cual el asegurado le haya declarado al transportador el valor de la mercancía.*
- *En relación con la carta de reclamo por parte del cliente y del agente de carga.*
- *Respuesta del transportador*
- *Documentos de vehículo transportador.*
- *Documentos del conductor.*
- *Documentos del acompañamiento vehicular*
- *Cualquier otro documento que en su criterio sirva para la demostración de la ocurrencia y cuantía de la pérdida*

*Conforme con lo que establece la Ley, la Aseguradora debe definir el reclamo a no más de un (1) mes contado a partir de la fecha en que el Asegurado pruebe la ocurrencia y cuantía del siniestro que lo motivó.*

Igualmente aplica el procedimiento establecido en el punto **5.5.1**

En el caso de transporte aéreo aplicar el procedimiento establecido en el punto **5.5.1**

## **5.6. Acciones para eliminar los Servicios No Conformes**

De acuerdo con el análisis que realiza el encargado por la Dirección se establece si es necesario implementar acciones correctivas o preventivas según sea el caso, y para el efecto, se aplican las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora SG **P SG 04**.

## **6. Procedimiento.**

Para efectos del proceso de reclamos se entenderá por “Reclamo” la solicitud escrita del reclamante que especifique y/o cuantifique económicamente el valor reclamado y en la cual se relacione suficientemente los hechos generadores de la solicitud.

6.1. Una vez DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. reciba el reclamo, adelantará las acciones tendientes a recaudar la información y documentos necesarios para su análisis.

El recaudo de la información y los documentos que deben ser aportados por el reclamante junto a la reclamación, suspenderá los términos aquí señalados para resolver el reclamo; dichos términos se reanudarán una vez la información y/o documentación sea recibida por DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S.

6.2. Una vez radicado el reclamo ante DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S., este remitirá al reclamante una

|                                                       |                                                                 |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERSION: 01</b><br><br><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b><br><br><b>P SG 07</b> |  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

comunicación acusando recibo e informando que una respuesta formal le será comunicada dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de recibo del reclamo.

6.3. DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. adelantará dentro del plazo antes señalado el respectivo análisis del reclamo, y emitirá una comunicación al reclamante informando sus conclusiones. Este término puede ser prorrogable por términos iguales si las circunstancias del reclamo así lo ameritan, lo cual será informado al reclamante de manera oportuna y por escrito.

## **7. POLITICA DE MANEJO DE MERCANCIA DE ALTO VALOR (HVC - High Value Cargo).**

7.1. Se consideran mercancías de alto valor, entre otras las siguientes:

- EQUIPOS DE AUDIO
- MAQUINARIA
- RELOJERIA
- ACEROS, ZINC, COBRE EN LAMINAS O ROLLOS DE ALAMBRE -
- ALIMENTOS
- C CALZADO, CUEROS, PRODUCTOS DE CUERO TERMINADOS
- CELULARES, PARTES, APARATOS DE VIDEO, CÁMARAS
- EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O COMPONENTES O ACCESORIOS
- ELECTRODOMÉSTICOS, SUS PARTES, ACCESORIO O REPUESTOS PARA LOS MISMOS
- PRODUCTOS FARMACEUTICOS INCLUYENDO BIOMEDICOS
- JUEGOS DE VIDEO, SOFTWARE DE VIDEOS
- JUGUETERÍA
- PERFUMES, COLONIAS Y PRODUCTOS SIMILARES, PRODUCTOS DE ASEO PERSONAL
- PRODUCTOS DERMATOLOGICOS
- LIBROS E IMPRESOS Y TEXTOS ESCOLARES
- MAQUINAS PARA CASINOS, JUEGOS DE AZAR
- TELÉFONOS CELULARES O EQUIVALENTES
- REPUESTOS AUTOMOTORES, MATERIAL CKD, CUANDO VIENEN ARMADOS (NO INCLUYE PARTES PARA REPUESTOS DESARMADOS)
- TEXTILES, TELAS, CONFECCIONES, ACCESORIOS.

7.2. En lo relativo al transporte terrestre automotor de carga HVC en general se debe aplicar el protocolo de seguridad de la compañía de transporte terrestre.

7.3. Tecnología de Consumo Masivo. Se entiende como mercancía de tecnología de consumo masivo:

|                                                       |                                                                 |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERSION: 01</b><br><br><b>VIGENCIA: 30-04-2023</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b><br><br><b>P SG 07</b> |  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

computadores personales empresariales o portátiles, partes de computadores como pantallas, discos duros, módems, tarjetas electrónicas o sus repuestos, impresoras y sus partes, tintas de impresión, tabletas, iPad, o similares, equipos de comunicación celular y/o avantel, equipos de sonido, equipos de sonido denominados iPod, equipos de tecnología mp3, mp4, cámaras de video, TV o fotografía, televisores, pantallas planas, plasmas o similares, Electrodomésticos como neveras, lavadoras, secadoras, licuadoras, implementos de cocina, y todas aquellas que así clasifiquen.

Para el transporte terrestre de mercancía de tecnología de consumo masivo se aplicará el protocolo de seguridad establecido por la compañía de transporte terrestre

Para el manejo de mercancías de tecnología de consumo masivo en embarques aéreos, las medidas o protocolos de seguridad son de exclusiva responsabilidad y aplicación del transportador aéreo. Cualquier medida de seguridad adicional o distinta a las usualmente aplicadas por las aerolíneas, deberá ser comunicada oportunamente por el cliente a DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. para efectos de revisarla con el transportador aéreo respectivo y determinar su aplicabilidad o no, costos, requerimientos de implementación, soporte documental, etc.

## 8. Pagos.

En el evento que en virtud de una reclamación DEPLOYMENT LOGISTICS S.A.S. determine efectuar un pago, el mismo se efectuará en la manera y oportunidad en que ambas empresas previamente lo acuerden o definan.

## CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|------------|------------------------|
| 1       | 30-04-2023 | Emisión del documento  |