



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME DE REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS | INFORMACIÓN RESTRINGIDA<br>Página 1 de 5 |
|   | CN-PD-001  | Versión: 1.0                             |

|                   |                                |
|-------------------|--------------------------------|
| <b>PROCESO</b>    | Realizar la Gestión Comercial  |
| <b>SUBPROCESO</b> | Gestionar las PQRS de clientes |

| ROL     | NOMBRE          | CARGO  | FIRMA  |
|---------|-----------------|--|--|
| ELABORÓ | Andrea Medina   | KAM de Refinados y GLP                       | <a href="mailto:andrea.medina@cenit-transporte.com">andrea.medina@cenit-transporte.com</a>       |
|         | Nancy Gaviria   | Experto de Mediciones Volumétricas           | <a href="mailto:nancy.gaviria@cenit-transporte.com">nancy.gaviria@cenit-transporte.com</a>       |
|         | Javier Pérez    | Especialista de Calidad                      | <a href="mailto:javier.perez@cenit-transporte.com">javier.perez@cenit-transporte.com</a>         |
|         | Karol Rey       | Experto de Planeación a largo Plazo          | <a href="mailto:karol.rey@cenit-transporte.com">karol.rey@cenit-transporte.com</a>               |
|         | Fabio Sánchez   | Experto Estrategia Regulatoria               | <a href="mailto:fabio.sanchez@cenit-transporte.com">fabio.sanchez@cenit-transporte.com</a>       |
| REVISÓ  | Diana Morales   | Jefe de Aseguramiento de Cantidad y Calidad  | <a href="mailto:Diana.Morales@cenit-transporte.com">Diana.Morales@cenit-transporte.com</a>       |
|         | Adriana Giraldo | Gerente de Planeación Programación Operativa | <a href="mailto:adriana.giraldo@cenit-transporte.com">adriana.giraldo@cenit-transporte.com</a>   |
|         | Leonardo Torres | Gerente Optimización y Control Operativo     | <a href="mailto:leonardo.torresq@cenit-transporte.com">leonardo.torresq@cenit-transporte.com</a> |
| APROBÓ  | Eugenio Gómez   | Gerente de Desarrollo Comercial              | <a href="mailto:eugenio.gomez@cenit-transporte.com">eugenio.gomez@cenit-transporte.com</a>       |
|         | Victor Cabrejo  | Director Operación Central                   | <a href="mailto:victor.cabrejo@cenit-transporte.com">victor.cabrejo@cenit-transporte.com</a>     |

| Nº VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | FECHA      |
|------------|---|------------|
| 1.0        | Elaboración de documento<br>Se incluye manejo de producto no conforme | 27-04-2018 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME DE REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS</b> | <b>INFORMACIÓN RESTRINGIDA</b><br>Página 2 de 5 |
|   | CN-PD-001   | Versión: 1.0                                    |

## **1. OBJETIVO**

Establecer los mecanismos de interacción para gestionar de manera sistemática los reclamos relacionados con la ejecución del servicio de transporte y logística de productos refinados, incluyendo GLP, prestado por Cenit.

## **2. ALCANCE**


El presente procedimiento aplica a los reclamos de los Clientes por cantidad, calidad (producto no conforme) y oportunidad en la entrega, respecto a los servicios prestados, excluyendo los servicios portuarios, en los sistemas de Poliductos y los llenaderos asociados a estos.

## **3. CONDICIONES GENERALES**

“Derechos reservados para Cenit S.A.S. No se podrá hacer ninguna reproducción parcial o total de este documento sin autorización escrita de la compañía. Ningún párrafo podrá ser reproducido, copiado o transmitido digitalmente de acuerdo con las leyes que regulan los derechos de autor”.

### **3.1. Generalidades**

- 3.1.1. La primera instancia para la presentación y atención de los reclamos por cantidad, calidad (producto no conforme) y oportunidad en la entrega, son los Coordinadores y/o Supervisores de operaciones de las plantas de CENIT, a través de las cuales se realizó la entrega del producto.
- 3.1.2. Las comunicaciones de los clientes y la documentación de soporte pueden ser recibidas por medio impreso y/o electrónico. Las reclamaciones por correo electrónico deben ser dirigidas al Coordinador y/o Supervisor de operaciones de la planta a través de la cual se realizó la entrega.
- 3.1.3. Los reclamos y las quejas deben presentarse utilizando el formato diseñado para tal fin (ver Anexo. Modelo de carta para presentar quejas o reclamos) con la documentación requerida para proceder al análisis. Solamente, una vez adjuntada la totalidad de la documentación requerida, se dará por recibido el recamo o queja.
- 3.1.4. Los Coordinadores y/o supervisores de operaciones son los responsables en primera instancia por el recibo, atención, respuesta, registro y conservación de la información pertinente de cada reclamo.
- 3.1.5. La respuesta a las reclamaciones debe darse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles después de recibidas por medio impreso y/o electrónico. Estas respuestas se darán por medio impreso.  
 Para casos relacionados con la calidad (producto no conforme), las partes harán su mejor esfuerzo para acordar un plan de acción a más tardar al día siguiente de la notificación del evento y dar respuesta a la situación del reclamo. Lo anterior sin perjuicio de los resultados del análisis de las causas del evento.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME DE REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS | INFORMACIÓN RESTRINGIDA<br>Página 3 de 5 |
|   | CN-PD-001  | Versión: 1.0                             |

#### 4. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### 4.1. Requisitos para la presentación del reclamo

4.1.1. De acuerdo con el tipo de reclamo, se definen los tiempos de recepción máxima y la documentación mínima con la que deben presentarse, descritos en la Tabla 1:

**Tabla 1.** Tiempos y documentos para la presentación de los reclamos

| Tipo de Reclamo                          | Tiempo de presentación [horas] <sup>(a)</sup> | Documentos <sup>(b)</sup>        |
|--|---|----------------------------------|
| Diferencia en Cantidad                   | 24  | 1, 6 (opcional),<br>7 (opcional) |
| Calidad (Producto no conforme)           | 24  | 1, 2                             |
| Presencia de agua libre                  | 24  | 1, 3, 4                          |
| Oportunidad en la entrega <sup>(c)</sup> | 24  | 1, 5                             |

<sup>(a)</sup> Si el motivo de la reclamación se presenta el viernes en la tarde, víspera de festivo en la tarde, sábado, domingo o festivo, los soportes pueden presentarse el primer día hábil siguiente, inmediatamente después de la ocurrencia, sin que esto implique que no se deba cumplir con los tiempos de presentación.


<sup>(b)</sup> Ver Tabla 2 para los documentos a los que se hace referencia.

<sup>(c)</sup> Para este caso, en la carta de reclamación deberá especificarse la fecha en la cual estaba programada la entrega.

4.1.2. La descripción de documentos específicos para la presentación de los reclamos, se presentan en la Tabla 2:

**Tabla 2.** Descripción de documentos

| Número | Documentos   |
|--------|--|
| 1      | Formato de reclamación.  |
| 2      | Copia de resultados de inspección de la calidad del producto en el tanque antes y después de recibir el tender.  |
| 3      | Copia de la hoja de liquidación inicial y final del tanque y de control diario de manejo de agua del tanque objeto de la reclamación.  |
| 4      | Certificado de aforo y de calibración vigentes de equipos involucrados en la medición del agua libre sobre la cual se está reclamando.   |
| 5      | Copia de la solicitud de entrega, recibida por la planta, con firma del operador local (boleta inicial de medida de tanque).   |
| 6      | Históricos de liquidaciones de cantidad del cliente (medición dinámica o medición estática) de mínimo un mes del sistema de medición involucrado (en caso de existir) en la reclamación. |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME DE REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS | INFORMACIÓN RESTRINGIDA<br>Página 4 de 5 |
|   | CN-PD-001  | Versión: 1.0                             |

| Número | Documentos  |
|--------|---|
| 7      | Registros históricos de incertidumbre de medición del sistema de medición involucrado (en caso de existir) en la reclamación. |

- 4.1.3. Dentro del análisis de la reclamación, es posible que se le solicite al cliente información adicional que permita complementar la atención de la reclamación.
- 4.1.4. En caso de no recibir respuesta dentro de los tiempos establecidos en el numeral 3.1.5, la descripción de la situación puede ser redirigida al correo electrónico [reclamos@cenit-transporte.com](mailto:reclamos@cenit-transporte.com)

## 4.2. Respuesta a las reclamaciones

- 4.2.1. Las respuestas a las reclamaciones deben contener:
- Detalle de los análisis realizados dentro de la investigación del evento. En caso de ser necesario, se podría requerir información adicional al remitente.
  - Aceptación o rechazo de la reclamación y las conclusiones de los motivos por los cuales se acepta o rechaza la misma. En los casos de aceptación, se incluirá las acciones con las que se resuelve el caso.
  - Recomendaciones, en caso de ser pertinentes.
  - Para el caso de Producto No conforme, la respuesta citada en el numeral 3.1.5, debe contener al menos el plan de acción acordado entre las partes o la conclusión del análisis de causas del evento.

## 5. ANEXO


---

Modelo de carta para presentar quejas o reclamos

## 6. GLOSARIO

---

**Producto no conforme:** Producto refinado (gasolina motor, gasolina extra, diésel en mezcla con biodiésel, Jet A-1 y GLP) entregado al remitente y sobre el cual éste realiza una reclamación aduciendo que no cumple con las especificaciones mínimas o máximas de calidad requeridas por las regulaciones nacionales vigentes.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME DE REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS | INFORMACIÓN RESTRINGIDA<br>Página 5 de 5 |
|   | CN-PD-001  | Versión: 1.0                             |

**ANEXO. Modelo de carta para presentar quejas o reclamos**

---

Ciudad, fecha

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Coordinador de Planta

Punto de entrega del transportador XXXXXXXXX

Ciudad

Asunto: Tipo de reclamo

- Diferencia en cantidad
- Calidad (Producto No Conforme)
- Presencia de agua libre
- Oportunidad en la entrega

Respetado señor XXXXX:

Por medio de la presente, (*Compañía que reclama*) nos permitimos presentar la reclamación de (*Tipo de reclamo*) presentada en la entrega de (*Producto*) del día (*DD/MM/AAAA*), relacionada con los tiquetes No. (*listar número de tiquete*).

Durante el recibo del producto, identificamos que (*descripción del hallazgo*) y conforme a lo establecido en el Procedimiento para la atención de reclamos de remitentes, adjunto a esta comunicación encontrará la documentación requerida para el análisis interno por parte de ustedes de este evento:

- Copia de liquidación de cantidad
- Copia de resultados de inspección de la calidad del producto en el tanque antes y después de recibir el tender.
- Copia de la hoja de liquidación final del tanque y de control diario de manejo de agua del tanque objeto de la reclamación.
- Certificado de aforo y calibración de los equipos involucrados en la medición de la cantidad y/o agua libre sobre la cual estamos reclamando
- Copia de solicitud de entrega realizada cliente localmente.
- Históricos de liquidación de cantidad

Estamos atentos a recibir por parte de ustedes dentro de los próximos 15 días hábiles a la radicación de esta comunicación, una respuesta que contenga el detalle de los análisis presentados a la investigación del evento, la aceptación o rechazo de la misma y, por último, las recomendaciones en caso de que sean pertinentes.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Correo electrónico: xxxxx