

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CANTIDAD, CALIDAD DE PRODUCTOS Y OPORTUNIDAD PARA REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS	INFORMACIÓN RESTRINGIDA Página 1 de 5
	CN-PD-001	Versión: 2.0

PROCESO	Realizar la Gestión Comercial
SUBPROCESO	Gestionar las PQRS de clientes

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Miguel Marulanda	Desarrollador Senior de Negocios - KAM	miguel.marulanda@cenit-transporte.com
	May Stiven Wespel	Profesional Medición y Balance	may.wespel.externo@cenit-transporte.com
	Fabián Contreras	Profesional de Calidad de productos refinados	fabian.contreras@cenit-transporte.com
	Juan Felipe Cárdenas	Especialista Gestión Regulatoria	juan.cardenas@cenit-transporte.com
REVISÓ	Carlos Eduardo Sánchez	Jefe de Planeación y Programación Poliductos	carlos.sanchez@cenit-transporte.com
	Diana Morales Ardila	Jefe de Calidad y Gestión Volumétrica	Diana.Morales@cenit-transporte.com
	Adriana Giraldo	Gerente Comercial de Poliductos	adriana.giraldo@cenit-transporte.com
	Fabio Sánchez	Gerente Regulación y Tarifas	fabio.sanchez@cenit-transporte.com
	Roger Mina	Gerente de Energía, Optimización y Calidad	roger.mina@cenit-transporte.com
APROBÓ	José Guillermo Moreno	Vicepresidente Comercial	jose.moreno@cenit-transporte.com
	Vidal Ramírez	Vicepresidente Planeación de Operaciones	vidal.ramirez@cenit-transporte.com

Nº VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1.0	Elaboración de documento Se incluye manejo de producto no conforme	27-04-2018
2.0	Actualización del documento de acuerdo con nueva estructura organizacional y se incluye metodología para dirimir diferencias entre resultados de laboratorio	05-08-2021

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CANTIDAD, CALIDAD DE PRODUCTOS Y OPORTUNIDAD PARA REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS	INFORMACIÓN RESTRINGIDA Página 2 de 5
	CN-PD-001	Versión: 2.0

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 éstos.

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 Jefes 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 Jefe 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 reclamo o queja, considerando también los plazos establecidos para su presentación.
- 3.1.4. Los Jefes de operaciones son los responsables en primera instancia por el recibo, atención, respuesta, registro y conservación de la información pertinente de cada reclamo.

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.

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 por parte del cliente a Cenit. Lo anterior sin perjuicio de los resultados del análisis de las causas del evento.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CANTIDAD, CALIDAD DE PRODUCTOS Y OPORTUNIDAD PARA REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS	INFORMACIÓN RESTRINGIDA Página 3 de 5
	CN-PD-001	Versión: 2.0

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] ^(a)	Documentos ^(b)
Diferencia en Cantidad	24	1, 6 (opcional), 7 (opcional)
Calidad (Producto No Conforme)	24	1, 2
Presencia de agua libre	24	1, 3, 4
Oportunidad en la entrega ^(c)	24	1, 5

^(a) 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.

^(b) Ver Tabla 2 para los documentos a los que se hace referencia.

^(c) 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.
7	Registros históricos de incertidumbre de medición del sistema de medición involucrado en la diferencia de cantidad (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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CANTIDAD, CALIDAD DE PRODUCTOS Y OPORTUNIDAD PARA REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS	INFORMACIÓN RESTRINGIDA Página 4 de 5
	CN-PD-001	Versión: 2.0

- 4.1.4. En caso de no recibir respuesta dentro de los tiempos establecidos en el numeral 3.1.4, la descripción de la situación puede ser redirigida al correo electrónico reclamos@cenit-transporte.com
- 4.1.5. Cuando se presenten diferencias entre resultados de calidad obtenidos por el cliente o un ente certificador delegado por el cliente y los resultados obtenidos por Cenit, las partes podrán acordar dirimir las diferencias haciendo uso de la metodología propuesta en el estándar ASTM D3244 – *Standard practice for utilization of test data to determine conformance with specifications*.

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 3.1.4, 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
 - Listado de Jefes de Operaciones por planta

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 QUEJAS Y RECLAMOS POR CANTIDAD, CALIDAD DE PRODUCTOS Y OPORTUNIDAD PARA REMITENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE POLIDUCTOS	INFORMACIÓN RESTRINGIDA Página 5 de 5
	CN-PD-001	Versión: 2.0

ANEXO. Modelo de carta para presentar quejas o reclamos

Ciudad, fecha

Señor(a)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Coordinador de Planta

Punto de entrega del transportador XXXXXXXXXX

Ciudad

Asunto: Tipo de reclamo

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

Respetado señor(a) 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 realizados para la atención de la reclamación, la aceptación o rechazo de la misma y, por último, las recomendaciones en caso de que sean pertinentes.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Correo electrónico: xxxxx