



MANUAL DE ATENCIÓN POR RECLAMOS DE CALIDAD

Código: CM-M-02
Versión: 01
Fecha: 02.12.2019

Página 1 de 9

OBJETIVO

El presente documento relaciona las políticas de garantía y procedimientos del servicio de atención de reclamos por calidad presentados por los clientes COMERTEX S.A.S.

Los numerales contenidos en este deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por el CLIENTE con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

OBJETIVO

Garantizar una atención y respuesta oportuna a las reclamaciones presentadas por los clientes, referente a la calidad en forma de los productos ofrecidos por la compañía Comertex S.A.S., estableciendo acciones competentes para la mitigación de las consecuencias que den lugar, de acuerdo a los análisis basados en la normativa textil y los parámetros establecidos en los acuerdos comerciales.

ALCANCE

Este manual aplica para la recepción, análisis y respuesta de reclamos presentados por parte de los clientes de la empresa Comertex S.A.S. que hayan adquirido cualquier referencia textil ofrecida en el portafolio de la compañía, excluyendo los productos comercializados por franquicias.

DEFINICIONES

1. **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas.¹
2. **Manual de calidad:** Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido.²
3. **Política de calidad:** Una política es un sistema de principios definidos para orientar decisiones que llevan a alcanzar resultados mensurables, es decir, es una declaración formal de lo que es la calidad para la empresa.³
4. **Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.⁴

¹ Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979

² <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>

³ Monise Carla Bueno Auditora Líder ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 e ISO 31000:2016 <https://blogdelcalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>

⁴ https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html?_noredirect=1

ELABORADO POR:
ANGIE MELISSA GARCIA
Cargo: Auxiliar de Calidad
Empresa: COMERTEX SAS

REVISADO POR:
SILVIA JULIANA ESPINOSA
Cargo: Coordinadora de Compras
Empresa: COMERTEX SAS

APROBADO POR:
JORGE A. ARMEL A.
Cargo: Gerente General
Empresa: COMERTEX SAS



MANUAL DE ATENCIÓN POR RECLAMOS DE CALIDAD

Código: CM-M-02
Versión: 01
Fecha: 02.12.2019

Página 2 de 9

5. **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.⁵
6. **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.⁶
7. **Devolución por calidad:** La devolución de productos es el derecho que tiene el consumidor de devolver los productos que se hayan adquirido a Comertex siempre y cuando dicha devolución sea justificada mediante análisis de reclamos.
8. **Descuento por calidad:** El descuento por calidad es el derecho que tiene el consumidor de que se le reconozcan los productos o parte de los mismos, que se hayan comprado a Comertex siempre y cuando sea comprobado mediante el análisis de reclamos.

⁵ https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html?_noredirect=1

⁶ https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html?_noredirect=1

ELABORADO POR:
ANGIE MELISSA GARCIA
Cargo: Auxiliar de Calidad
Empresa: COMERTEX SAS

REVISADO POR:
SILVIA JULIANA ESPINOSA
Cargo: Coordinadora de Compras
Empresa: COMERTEX SAS

APROBADO POR:
JORGE A. ARMEL A.
Cargo: Gerente General
Empresa: COMERTEX SAS

TÉRMINOS DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

1. TIEMPOS DE GARANTÍA

Comertex S.A.S. reconoce un tiempo de garantía para las referencias que les sean vendidas al consumidor hasta de 180 días a partir de la fecha en la que son adquiridos los productos de acuerdo a la factura de compra (Productos en promoción, saldos, lotes y calidades no están sujetos a reclamación), y de 10 días para presentar reclamos por problemas en el transporte del material, siempre y cuando se realice la anotación en la guía.

2. REQUISITOS DE GARANTÍA

2.1 Para poder aplicar a la garantía, la tela no puede presentar síntomas de manipulación inadecuada o maltrato según lo establecido en el Manual de Calidad.

2.2 Solamente serán cubiertos por garantía, los reclamos que al ser diagnosticados y analizados por calidad se determinen que la falla obedece netamente a problemas de calidad, transporte y/o de fabricación.

Para esto es indispensable se tenga en cuenta la información consignada en la ficha técnica en donde se muestran las características del producto, si necesita alguna otra especificación el consumidor debe consultar a su representante de ventas. Además es indispensable la elaboración de prendas muestra por cada lote de tela comprado, sea o no una referencia que se maneje con regularidad ya que entre producciones la tela puede presentar modificaciones.

2.3 El cliente debe suministrar toda la evidencia requerida por calidad, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Faltantes	Defectos en la tela	Defectos latentes en prendas
<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de las causas de la inconformidad. - Número de factura. - Tiquetes de los rollos. - Planilla de corte de extendido manual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción clara de las causas de la inconformidad. - Número de factura - Tiquetes de los rollos - 1 metro de tela en crudo. - Cantidad de tela afectada. - FORMATO DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS POR RECLAMACIÓN, totalmente diligenciado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción clara de las causas de la inconformidad. - Número de factura - Tiquetes de los rollos - Datos de contacto - Número de prendas afectadas - Consumo de prenda por prenda - Relación de los costos de cada prenda - 1 metro de tela en crudo. - Número de prendas con defecto - Precio de venta de segunda. - FORMATO DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS POR RECLAMACIÓN, totalmente diligenciado.

<p align="center">ELABORADO POR: ANGIE MELISSA GARCIA Cargo: Auxiliar de Calidad Empresa: COMERTEX SAS</p>	<p align="center">REVISADO POR: SILVIA JULIANA ESPINOSA Cargo: Coordinadora de Compras Empresa: COMERTEX SAS</p>	<p align="center">APROBADO POR: JORGE A. ARMEL A. Cargo: Gerente General Empresa: COMERTEX SAS</p>
--	--	--



ROLES Y RESPONSABILIDADES

GERENCIA GENERAL:

1. Es responsabilidad de la Gerencia General garantizar la autenticidad de la información descrita en el Manual de atención por reclamos de calidad, y sus futuras modificaciones.

COORDINADOR DE CADENA DE SUMINISTRO:

1. Es responsabilidad del Coordinador de Cadena de Suministro revisar y dar la aprobación de los casos de reclamación por calidad que así lo requieran.

AUXILIAR DE CALIDAD:

1. Es responsabilidad del auxiliar de calidad tramitar los reclamos realizando el respectivo análisis de cada caso así como de verificar su cumplimiento.
2. Es responsabilidad del auxiliar de calidad identificar, registrar y reportar un reclamo al proveedor respectivo de la tela que presente problemas, defectos o diferencias en lo establecido en la compra y sea responsabilidad del proveedor.
3. Es responsabilidad del auxiliar de calidad revisar las referencias sujetas a reclamos y determinar a qué bodega deben ir estas referencias.
4. Es responsabilidad del auxiliar de calidad socializar el Manual de atención de reclamos por calidad, y sus futuras modificaciones, a los representantes de ventas.
5. Es responsabilidad del Auxiliar de calidad en caso de reclamos por prendas remitir la información al representante de ventas del valor de la nota crédito a generar.

REPRESENTANTE DE VENTAS:

1. Es responsabilidad del representante de ventas difundir lo establecido en el Manual de atención por reclamos de calidad y en el Manual de Calidad, y sus futuras modificaciones, a los clientes actuales y nuevos de la compañía.
2. Es responsabilidad del representante de ventas recolectar la información pertinente para la gestión de los reclamos.
3. Es responsabilidad del representante de ventas comunicar las condiciones para dar inicio al análisis de la mercancía en cuestión, mediante el formato de recepción de prendas el cual el cliente dará por entendido con su firma y entrega de la muestra.
4. Es responsabilidad del representante de ventas recibir, reportar e iniciar un caso interno de reclamos para su gestión.

ELABORADO POR:
ANGIE MELISSA GARCIA
Cargo: Auxiliar de Calidad
Empresa: COMERTEX SAS

REVISADO POR:
SILVIA JULIANA ESPINOSA
Cargo: Coordinadora de Compras
Empresa: COMERTEX SAS

APROBADO POR:
JORGE A. ARMEL A.
Cargo: Gerente General
Empresa: COMERTEX SAS



MANUAL DE ATENCIÓN POR RECLAMOS DE CALIDAD

Código: CM-M-02
Versión: 01
Fecha: 02.12.2019

Página 5 de 9

5. Es responsabilidad del representante de ventas realizar una inspección física de los rollos o de las prendas que presenten problemas y de reportar mediante fotos los resultados de esta inspección al área de calidad.
6. Es responsabilidad del representante de ventas gestionar la devolución del dinero cuando el cliente tenga saldo a favor en su cartera.
7. Es responsabilidad del representante de ventas informar al cliente el valor de la nota crédito a generar en caso de reclamos por prendas, para su aprobación haciendo constar por escrito su conformidad con lo reconocido.

CLIENTE:

1. Es responsabilidad del cliente de conocer, apropiar y aplicar lo establecido en el Manual de atención de reclamos por calidad y el Manual de Calidad posterior de que este sea divulgado y entregado al mismo por COMERTEX S.A.S.
2. Es responsabilidad del cliente reportar de manera clara y oportuna al respectivo Representante de Ventas, las reclamaciones que sean pertinentes de acuerdo al Manual de atención de reclamos por calidad.
3. Es responsabilidad del cliente suministrar toda la información que sea pertinente y exigida por el representante de ventas para tramitar su respectivo reclamo.
4. Es responsabilidad del cliente suministrar las muestras de prenda o tela mínimo de 1 (un) metro de las referencias afectadas para su correspondiente análisis, y consigo el documento avalado de Recepción de muestras.
5. Es responsabilidad del cliente conservar las prendas con afectaciones hasta que se revisen las mismas y/o que el departamento de calidad dé el aprobado para su venta.

OPERADOR LOGÍSTICO:

1. Es responsabilidad del operador logístico recoger la mercancía autorizada como devoluciones dentro del menor tiempo posible.

CRÉDITO Y CARTERA:

1. Es responsabilidad del departamento de cartera emitir las respectivas notas crédito que correspondan a los clientes y aplicarlas correctamente.

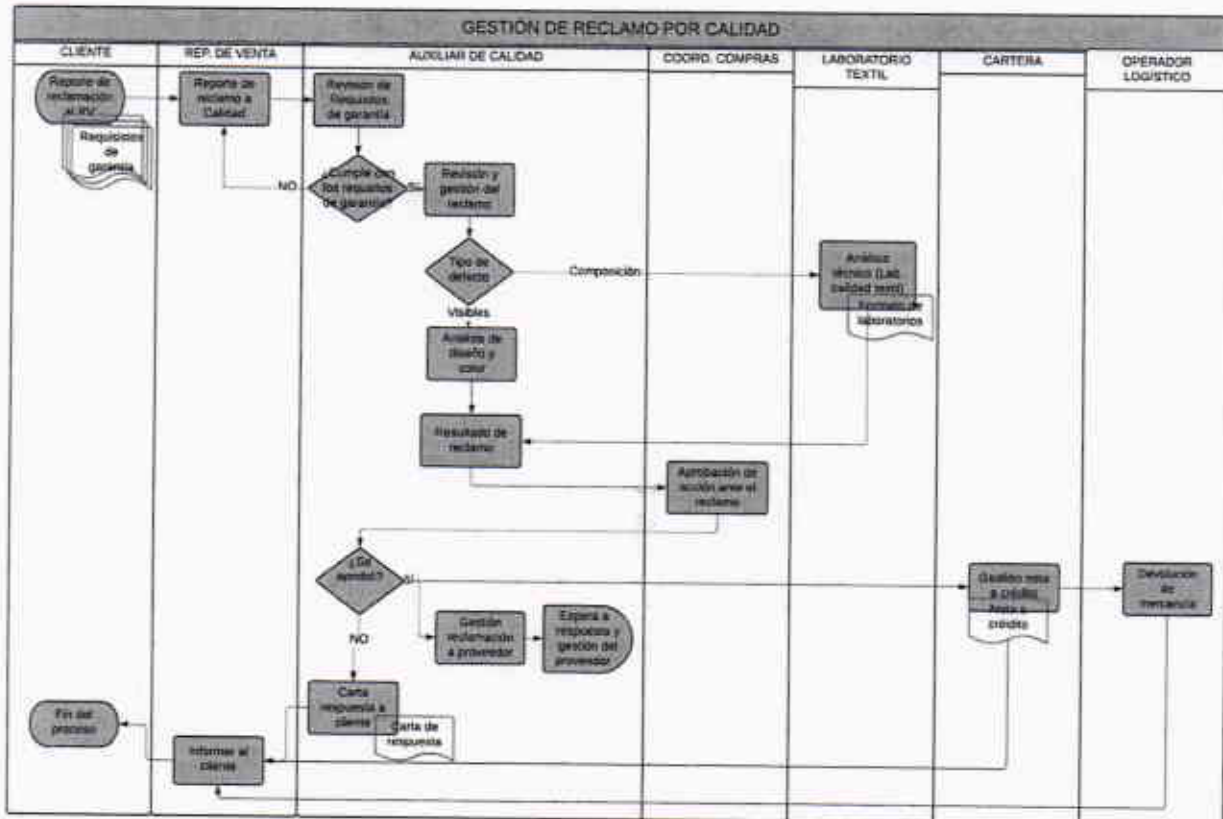
ELABORADO POR:
ANGIE MELISSA GARCIA
Cargo: Auxiliar de Calidad
Empresa: COMERTEX SAS

REVISADO POR:
SILVIA JULIANA ESPINOSA
Cargo: Coordinadora de Compras
Empresa: COMERTEX SAS

APROBADO POR:
JORGE A. ARMEL A.
Cargo: Gerente General
Empresa: COMERTEX SAS

MÉTODOS Y ACCIONES

1. MÉTODOS



1.1. Método para la revisión de descuentos sobre tela

Una vez reportado el caso de reclamo al área de calidad se procederá a revisar que el mismo contenga todos los soportes necesarios (Carta de descripción clara de las causas de la inconformidad, número de factura, tiquetes de los rollos de los proveedores, al menos 1 metro de tela en crudo y Cantidad de tela afectada), de faltar algún soporte se devolverá el reclamo hasta que se tenga la evidencia respectiva para proceder. El reclamo será directamente aprobado por el valor de los metros afectados que deben ser previamente reportados por el representante de ventas.

Si el reclamo es por defectos apreciables a la vista (aplica para estampados, materiales no pertenecientes a la tela, tela con marras y variaciones de tono las cuáles deben ser analizadas por el

<p>ELABORADO POR: ANGIE MELISSA GARCIA Cargo: Auxiliar de Calidad Empresa: COMERTEX SAS</p>	<p>REVISADO POR: SILVIA JULIANA ESPINOSA Cargo: Coordinadora de Compras Empresa: COMERTEX SAS</p>	<p>APROBADO POR: JORGE A. ARMEL A. Cargo: Gerente General Empresa: COMERTEX SAS</p>
--	--	--

	MANUAL DE ATENCIÓN POR RECLAMOS DE CALIDAD	Código: CM-M-02 Versión: 01 Fecha: 02.12.2019
		Página 7 de 9

departamento de diseño y aprobadas por el departamento calidad, verificándose contra la carta de color).

Si el reclamo obedece a características físicas y/o químicas de la tela, se enviará la una muestra en crudo al laboratorio de calidad TEXTIL para su análisis técnico.

Si los resultados arrojan que la tela tiene problemas se aprobará el caso para que sea generada la respectiva nota.

Cuando el reclamo presentado obedece a faltantes de metraje, el vendedor debe validar y registrar la plantilla de extendido manual, adjuntando los tiquetes.

Hay que tener en cuenta que en Los reclamos por faltante serán reconocidos cuando el faltante sea superior al 1% del metraje reportado en el tiquete que identifica el rollo. Ejemplo: si un rollo en su etiqueta dice 100 mt lo mínimo que puede llegar a medir son 99 metros. Los metros restantes, se reconocerán.

En cualquiera de los casos anteriores y si se comprueba que la tela no tiene problemas, se procederá a elaborar una carta de respuesta al cliente en donde se indiquen los resultados.

De ser requerido calidad debe iniciar un caso de reclamación a proveedor.

1.2 Método para la revisión de descuentos sobre prendas

Una vez reportado el caso de reclamo al área de calidad se procederá a revisar que el mismo contenga todos los soportes necesarios (Carta de descripción clara de las causas de la inconformidad, número de factura, tiquetes de los rollos de los proveedores, datos de contacto número de prendas afectadas, consumo de prenda por prenda, relación de los costos de cada prenda, al menos 1 metro de tela en crudo, número de prendas con defecto, precio de venta de segunda.), de faltar algún soporte se devolverá el reclamo hasta que se tenga la evidencia respectiva para proceder.

De ser requerido el Auxiliar de calidad deberá iniciar un caso de reclamación a proveedor.

Si el reclamo obedece a características físicas y/o químicas de la tela, se enviará una muestra en crudo al laboratorio de calidad TEXTIL para su análisis técnico, o en su defecto al proveedor con los respectivos soportes (tela y prendas terminadas).

Si se comprueba que tela tiene problemas y es de referencia nacional, el auxiliar de calidad debe reportar el reclamo al proveedor y suministrar los datos de contacto para que el mismo gestione la respectiva inspección de las prendas afectadas realizando un conteo, para su análisis y si procede informe el valor que reconocerá. Si la tela es importada, el representante de ventas debe dirigirse a donde el cliente y verificar el número de unidades y el estado de las prendas, además de tomar el respectivo registro fotográfico.

Después de ser analizado el reclamo, calidad debe informar por correo electrónico al vendedor el valor de la nota para que él a su vez remita la información al cliente y el cliente deje constancia de su conformidad y aceptación.

ELABORADO POR: ANGIE MELISSA GARCIA Cargo: Auxiliar de Calidad Empresa: COMERTEX SAS	REVISADO POR: SILVIA JULIANA ESPINOSA Cargo: Coordinadora de Compras Empresa: COMERTEX SAS	APROBADO POR: JORGE A. ARMEL A. Cargo: Gerente General Empresa: COMERTEX SAS
---	---	---

En ambos casos se remitirá el caso para que sea generada la respectiva nota, notando siempre que Comertex asume por encima del 4% de tela con defectos sobre la reportada en la factura. Si se comprueba que la tela no tiene problemas, se procederá a elaborar una carta de respuesta al cliente en donde se indiquen los resultados.

1.3 Método para la revisión de devoluciones

Una vez reportado el caso de reclamo al área de calidad se procederá a revisar que el mismo contenga todos los soportes necesarios (Carta de descripción clara de las causas de la inconformidad, número de factura, tiquetes de los rollos de los proveedores, al menos 1 metro de tela en crudo), de faltar algún soporte se devolverá el reclamo hasta que se tenga la evidencia respectiva para proceder.

Si el reclamo es por defectos apreciables a la vista (aplica para estampados, materiales no pertenecientes a la tela, tela con marras y variaciones de tono las cuáles deben ser analizadas por el departamento de diseño y aprobadas por el departamento de calidad verificándose contra la carta de color. El reclamo será directamente aprobado.

Si el reclamo obedece a características físicas y/o químicas de la tela, se enviará la tela en crudo al laboratorio de calidad TEXTIL para su análisis técnico, y de arrojar problemas, se autorizará la devolución de la mercancía que debe ser llevada a la bodega indicada.

De ser requerido calidad debe iniciar un caso de reclamación a proveedor.

Nota: Si el reclamo es aprobado primero se debe tratar de negociar un descuento para no realizar la devolución de la mercancía.

2. Acciones

Si el problema en efecto es de tela, en primera instancia se ofrecerá un descuento para no realizar la devolución de la misma reintegrando el valor pactado entre cliente y el precio propuesto por calidad. Si la propuesta no es aceptada por el cliente, se procederá a recoger la mercancía, reconociendo una nota crédito por los metros con afectaciones por el precio registrado en la factura.

En caso de presentarse reclamos sobre prendas terminadas se reconocerá sólo el costo directo de la fabricación de las prendas contadas previamente menos el precio de venta como saldo de las mismas, de acuerdo al análisis que realice al área de calidad.

En ambos casos se generarán notas crédito, las cuales pueden clasificarse de la siguiente forma:

2.1 Nota crédito por devolución

La devolución de la mercancía debe ser autorizada por Comertex SAS, teniendo un plazo máximo para recoger la mercancía de 05 días hábiles después de aprobado el caso.

NOTA: Todo rollo que se devuelva abierto, debe ser re medido y la nota se aplicará por la cantidad recibida.

ELABORADO POR:
ANGIE MELISSA GARCIA
Cargo: Auxiliar de Calidad
Empresa: COMERTEX SAS

REVISADO POR:
SILVIA JULIANA ESPINOSA
Cargo: Coordinadora de Compras
Empresa: COMERTEX SAS

APROBADO POR:
JORGE A. ARMEL A.
Cargo: Gerente General
Empresa: COMERTEX SAS

2.2 Otro crédito por descuento

El monto de la nota se hará por el valor que dictamine calidad de acuerdo a los métodos establecidos en la revisión de costos de las prendas y el número de unidades afectadas.

NOTA: Si la nota crédito corresponde a tela se aplicará valor con IVA, si el descuento corresponde a prendas el valor a reconocer no llevará IVA.

3. Tiempos de respuesta

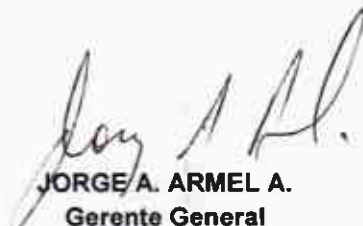
- La promesa de respuesta de Comertex SAS para los reclamos es de máximo 15 días hábiles, contados a partir de la fecha que se cuenten con todas las evidencias requeridas para analizar el caso según corresponda.
- No obstante, dada la complejidad, el término antes mencionado puede prorrogarse máximo 10 días hábiles más previa notificación al reclamante por escrito exponiendo los argumentos por los cuales se extenderá.

VIGENCIA

Esta política rige a partir del día 02 del mes de diciembre del año 2019 y deroga todas aquellas que le fuesen contrarias.

HISTORIAL Y CONTROL DE CAMBIOS

# VERSION	SECCION Y/O PAGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJOR	FECHA MODIFICACION
1		Versión Inicial	02/12/2019



JORGE A. ARMEL A.
Gerente General

ELABORADO POR: ANGIE MELISSA GARCIA Cargo: Auxiliar de Calidad Empresa: COMERTEX SAS	REVISADO POR: SILVIA JULIANA ESPINOSA Cargo: Coordinadora de Compras Empresa: COMERTEX SAS	APROBADO POR: JORGE A. ARMEL A. Cargo: Gerente General Empresa: COMERTEX SAS
---	---	---