

	Tipo documento:	<b>SERVICIOS COMPARTIDOS</b>	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	<b>SOLICITUD RECOLECCIÓN DE MERCANCIA</b>	2024/06/06
	Código:	<b>SSCC-CMI-GAR-i-01</b>	Versión N° 2

## 1. Objetivo

Describir los pasos y establecer las directrices para la solicitud de recolección de mercancía por parte de un cliente interno o externo.

## 2. Finalidad:

Brindar una mejor atención y servicio, adicionalmente que este mecanismo no genere costos adicionales a nuestro cliente con temas relacionados por garantía y devoluciones

## 3. Alcance

Aplica para todos los clientes y personal de Humcar que durante el desarrollo de sus funciones tienen interacción con el cliente.


**NOTA IMPORTANTE:** Todo envío que se realice por parte del cliente y que el valor del flete sea con cobro a Humcar no será aceptado, en los casos que se presente esta condición Humcar se exime de toda responsabilidad, de los que pueda suceder con la mercancía.

## 4. Descripción del proceso

Para la solicitud de recolección de producto, derivado de una garantía y/o devolución por parte de un cliente esta debe de cumplir con los criterios definidos en la política de garantías y devoluciones **SSCC-CMI-GAR-POL-08**.

Para proceder con la programación de recolección se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Contactar al ejecutivo comercial de su zona a través de los canales de comunicación dispuestos para ello (Correo electrónico y vía WhatsApp) o a los correos de [garantías@humcar.com](mailto:garantías@humcar.com) o [servicioalcliente@humcar.com](mailto:servicioalcliente@humcar.com).
- b) Relacionar la siguiente información:
  - Razón social
  - Nit o cedula
  - Dirección de recogida
  - Ciudad

	Elaborado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Revisado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Aprobador:	<b>JEFE CMI</b>
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	<b>1 de 3</b>

	Tipo documento:	<b>SERVICIOS COMPARTIDOS</b>	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	<b>SOLICITUD RECOLECCIÓN DE MERCANCIA</b>	2024/06/06
	Código:	<b>SSCC-CMI-GAR-i-01</b>	Versión N° 2

- Teléfono de contacto fijo - celular
- Nombre de contacto
- N° de cajas a recoger
- Peso (kilos)
- Valor mercancía

c) Tener empacada y rotulada la mercancía con la siguiente información:

- Nombre del remitente
- N° teléfono
- Nombre del destinatario (*CI Industrias Humcar*)
- Ciudad de destino: (*Bogotá*)
- Dirección destinatario:
  - Opción 1** Bodega Principal Cra 64 N°5a -95
  - Opción 2** Recepción Av. Américas No 64-33


## 5. Recomendaciones

Las recolecciones se programarán de lunes a viernes en el horario de 8am -12pm y de 2pm - 4 pm. En el caso que el solicitante de la recolección sea una persona diferente al personal de recibo, logística y seguridad, favor de notificar a estos con el fin de no tener contratiempos con la transportadora asignada.

**Nota:** En ciudades principales la recolección se realizará de 1 a 3 días hábiles un día después de la solicitud por parte del cliente. Las recolecciones que se programen en lugares de difícil acceso (condiciones viales - climáticas) o muy distante de ciudades principales pueden tardar de 4 a 15 días hábiles. En estos casos nos contactaremos con el cliente para validar la viabilidad de envío de la mercancía por cobrar a Industrias Humcar.

## 6. Rastreo de recolección y notificación de ingreso

Cuando se programe la recolección se realizará seguimiento con el fin de validar que no se presenten novedades en su ejecución, si llegase a presentarse alguna novedad nos comunicaremos con el cliente o en caso de no poder contactarnos con este, le comunicaremos al ejecutivo comercial para dar solución a la novedad presentada.

	Elaborado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Revisado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Aprobador:	<b>JEFE CMI</b>
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Páginas:	<b>2 de 3</b>


	Tipo documento:	<b>SERVICIOS COMPARTIDOS</b>	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	<b>SOLICITUD RECOLECCIÓN DE MERCANCIA</b>	2024/06/06
	Código:	<b>SSCC-CMI-GAR-i-01</b>	Versión N° 2

Una vez solucionada la novedad y proseguido con la recolección, notificaremos al ejecutivo comercial y demás interesados, el ingreso de la mercancía.

En los casos que se trate de una recolección por garantía notificaremos al cliente acorde a los datos registrados en el formato Solicitud de garantías y devoluciones

## 7. Control de cambios

Versión N°	Descripción cambio	Fecha	Modifico	Reviso	Aprobó
1	Emisión del documento	03-05-2023	Analista de garantías	Jefe CMI	Jefe CMI
2	<p>Se incluye el texto "Nota Importante ", acorde a directrices de la gerencia comercial. relacionado con el envío de mercancía por parte del cliente</p> <p>Se cambia el proceso al cual pertenece de garantías a servicio al cliente</p>	06-06-2024	Torre control	Torre control	Jefe CMI

	Elaborado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Revisado:	<b>TORRE CONTROL</b>	Aprobador:	<b>JEFE CMI</b>
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	<b>3 de 3</b>