



GUÍA PARA EL REPORTE DE NOVEDADES EN LA RECEPCIÓN DE POSTES DE CONCRETO PRETENSADO Y DE POLIÉSTER REFORZADO CON FIBRA DE VIDRIO-PRFV.

Los postes de concreto pretensado son ampliamente utilizados como soporte de líneas eléctricas de transmisión y distribución, torres de iluminación, estructuras de telecomunicaciones, entre otras aplicaciones y sus características físicas como lo son las dimensiones y peso del producto generan condiciones y requerimientos especiales de manipulación, almacenamiento, instalación y transporte. No controlar estos requerimientos causa daños a los postes; por ello se establece la presente guía con el propósito de orientar las actividades necesarias para reportar las novedades que han incidido en la conformidad del producto hasta su entrega y determinar las acciones para su tratamiento.

Pretecor S.A.S



27/05/2020

GUÍA PARA EL REPORTE DE NOVEDADES EN LA RECEPCIÓN DE POSTES DE CONCRETO PRETENSADO Y DE POLIÉSTER REFORZADO CON FIBRA DE VIDRIO-PRFV.

INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido elaborado por los procesos Gestión Comercial y Almacenamiento y Despachos. Nuestro propósito es que sirva como guía para indicar las actividades administrativas necesarias para realizar la recepción adecuada de postes, así como la forma en que deben realizar la notificación o reporte de observaciones del producto recibido. De esta forma, podemos contar con la información necesaria para establecer formalmente la reclamación y el tratamiento apropiado para su corrección.

DEFINICIONES

| QUE HACER? | IMAGEN |
|---|---|
| <p>Marquilla: Elemento metálico de 6x9 cm (aproximadamente), el cual es registrado: la referencia poste, el peso, el número consecutivo del poste y la fecha de elaboración.</p> |  |
| <p>Remisión: Documento mediante el cual es formalizado el envío y entrega de productos, es entregado al transportador y al cliente final, es un registro que comprueba la aceptación de conformidad o No Conformidad con el producto entregado al cliente y comprueba la prestación del servicio de transporte en las condiciones acordadas.</p> |  |

ACTIVIDADES

El cumplimiento de cada una de las actividades que a continuación se referencian, es parte indispensable para el trámite de cualquier reclamación frente al producto entregado.

I. ARRIBO DEL PRODUCTO

Es la etapa en la que el medio de transporte llega a las instalaciones indicadas para la entrega del producto. En este momento se requiere:

| QUE HACER? | ¿QUIEN (ES) ? |
|--|--------------------------|
| 1. Tomar registro fotográfico de la posteria sobre el vehículo una vez este llegue al lugar de descargue o almacén (foto a.), con la carga aún sujeta con las cadenas o cinchas y teniendo en cuenta que en la fotografía sea visible la placa del vehículo. | Conductor y Almacenista. |

Nota: En caso de que observe un poste fracturado o averiado, se debe tomar prueba fotográfica de la marquilla del poste averiado (foto b) y la parte fracturada del mismo (fotos c), con el poste aún en el vehículo de transporte.

EJEMPLOS FOTOGRAFÍAS



II. DESCARGUE DEL PRODUCTO

Etapa en la que mediante la utilización del equipo apropiado y personal capacitado, se realiza el adecuado manejo de los postes para descargar el producto del medio de transporte y es colocado en el sitio indicado por el cliente para su almacenamiento.

En este momento se requiere:

| QUE HACER? | ¿QUIEN (ES)? |
|---|--------------------------------|
| 2. Tomar registro fotográfico de la posteria que resulte averiada durante el descargue de la misma, fotografiando la marquilla y la parte fracturada del poste. (Ver ejemplos numeral I. literal b) y c)) | Almacenista y Transportador |

III. ACEPTACIÓN DE LA ENTREGA

Etapa en la que el cliente o su representante, acepta a conformidad el producto remitido o realiza observaciones del producto.

| QUE HACER? | ¿QUIEN (ES) ? |
|--|---------------|
| 3. Firmar y registrar en la remisión del envío, las observaciones presentadas en la recepción del producto. En caso de presentarse anomalías, se debe indicar si esta se dio origen en el transporte o durante el descargue. | Almacenista. |

IV. REPORTE DE NOVEDADES

Etapa en la que el cliente o su representante y la empresa transportadora informan a PRETECOR de las novedades del producto.

| QUE HACER? | ¿QUIEN (ES) ? |
|---|--|
| 4. Enviar correo electrónico al correo electrónico corporativos@pretecor.co reportando las novedades presentadas durante la recepción del producto (cliente). La empresa transportadora envía su reporte al proceso de Despachos al correo despachos@pretecor.co | Almacenista. Empresa Transportadora |

V. LEGALIZACIÓN DEL TRANSPORTE

Etapa en la que es reportado el servicio prestado por la empresa transportadora a PRETECOR.

| QUE HACER? | ¿QUIEN (ES) ? |
|---|----------------|
| 5. Entregar en la oficina administrativa de PRETECOR la Remisión firmada de la recepción de los productos. OBSERVACIÓN: En caso que el conductor no esté de acuerdo con la observación registrada en el documento de Remisión hecha por el almacenista, la Transportadora deberá enviar a PRETECOR registro fotográfico a que refiere la actividad 1. | Transportadora |

VI. DEFINICIÓN DEL TRATAMIENTO

Etapa en la que PRETECOR una vez recibida la información definida en la presente guía, analiza la información recibida de las partes (cliente o su representante y por la empresa transportadora), y procede a realizar las actividades necesarias para determinar el tratamiento adecuado conforme al PR-COME-02 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.