

# Instructivo de Procedimientos de Reclamos

*Actualización: 09-2018.*

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. PROBLEMAS DE CALIDAD .....	1
II. PROCEDIMIENTO .....	2

## I. INTRODUCCIÓN

**OBJETIVO:** Analizar profesionalmente todos los reclamos informados, mejorar nuestros procesos en función de las necesidades de nuestros clientes y emitir una respuesta formal con nuestras conclusiones y las acciones iniciadas para la mejora mencionada.

**DEFINICIÓN:** Un Reclamo de Cliente implica la presunción de un desvío de los estándares de calidad fijados por AGREFERT.AR S.A., para sus productos y servicios, que directa o indirectamente afectan a un destinatario de los mismos.

**ALCANCE:** podrán efectuar reclamos todos los clientes de AgreFert.Ar. S.A.

**PROCEDIMIENTO:** Se registra el mismo, se le asigna un código para su identificación y se inicia una revisión de los hechos, con el objeto de identificar la razón de los desvíos y, en caso de verificarse el mismo, se corregirá. Dentro de los 30 días de perfeccionado el reclamo, AGREFERT, deberá comunicar la resolución del mismo o en su defecto una prórroga para su resolución.

## II. PROBLEMAS DE CALIDAD

Si bien las causales que desencadenan estos reclamos pueden ser muchas más, estipularemos en términos enunciativos y no taxativos, algunas de ellas, a saber:

- Contaminación con productos no fertilizantes.
- Contaminación con otros productos.
- Problemas de granulometría.
- Apelmazamiento de producto en el caso de sólidos.
- En el caso de sólidos presencia de humedad fuera de estándar.
- Contenidos de nutrientes diferentes a lo especificado.

### III. PROCEDIMIENTO

Seguidamente se exponen los pasos que el Cliente tendrá que cumplir, según el tipo de reclamo que se trate. En el supuesto que el Cliente se vea impedido de cumplir con alguno de ellos se verán limitadas las posibilidades de dar una respuesta técnicamente solvente a los mismos y en consecuencia también estará acotado el proceso para mejorar los productos y servicios, por lo tanto, es fundamental poder dar cumplimiento a todos los pasos.

El Cliente deberá exponer por escrito los motivos del reclamo, identificando todos los aspectos vinculados con el motivo del mismo:

- N° de Remito.
- Lugar, fecha y hora de recepción de la mercadería.
- Apellido y nombre del chofer del camión.
- Patente de camión y chasis o acoplado.
- Perjuicios ocasionados, de existir y costos incurridos.

#### RECEPCIÓN DEL PRODUCTO



**Si el cliente optara por ingresar el producto a su depósito o utilizar o aplicar el mismo en forma directa, AGREFERT S.A. no podrá establecer de manera objetiva y con el debido sustento técnico la calidad del producto remitido, en consecuencia, no tendrá entidad alguna ni prosperará la indemnización o reparación del reclamo.**

El elemento clave para avanzar con este tipo de reclamos es la obtención de una muestra representativa y confiable, en consecuencia, el procedimiento debe ser el siguiente:

- Frente a una simple inspección ocular de producto con características fuera de especificación o habituales, o la detección de algún tipo de anormalidad como puede ser un análisis de calidad, el Cliente no deberá descargar el mismo, bajo ninguna circunstancia. Un ejemplo típico, en virtud de nuestros productos característicos como son los fertilizantes líquidos, la primera prueba que el cliente debe hacer es la toma de densidad, siempre mediante la utilización de un densímetro perfectamente calibrado, habida cuenta la correlación casi lineal con el contenido de nitrógeno que existe con dicha medición.
- Coordinar inmediatamente con la persona de contacto en AGREFERT la inmediata presencia de una compañía de control independiente (SGS, Intertek, etc.) o con personal de AGREFERT, previamente a la descarga o devolución, para la toma de muestras. Los análisis físico químicos serán realizados excluyentemente en los laboratorios Proanálisis o I.A.S. (Instituto Argentino de Siderurgia) (certificaciones: GLP - Certificado de Conformidad Buenas Prácticas de Laboratorio - OECD (OAA). ISO 17025:2005 - IRAM 301:2005. Ensayos Químicos y Microbiológicos (OAA) habilitaciones. SENASA - Vegetales, Microbiológicos (SENASA) EPA 40 CFR PART 160.). Sólo los resultados emitidos por estos laboratorios independientes serán considerados como válidos para la resolución del reclamo.

- En aquellos casos en los que el cliente tome las muestras de manera unilateral, las mismas no serán consideradas para la resolución del reclamo.
- Luego de cumplido este paso de toma objetiva de muestras, el cliente podrá decidir la descarga del producto o la remisión del mismo nuevamente a la planta de AGREFERT.
- Los costos vinculados con la toma de muestra por parte de los citados organismos de control, dependerán del resultado final que arrojen los análisis de las mismas.
- De cualquier manera y en caso de duda por parte del cliente, siempre en la planta de despacho se genera una contramuestra de cada remito, debidamente rotulada y firmada por el personal de planta y el transportista. Esta muestra se resguarda en planta durante seis meses posteriores al despacho en frascos plásticos de color ámbar, a resguardo del sol y/o agentes ambientales y herméticamente cerradas con tapas selladas a efectos de realizar un análisis comprobatorio asegurando de esta forma la debida transparencia del proceso de despacho.

En caso de no poder cumplir con alguno de los pasos descriptos más arriba, se podrá seguir alguna de las siguientes alternativas:

1. Devolución del producto a AGREFERT.
2. Ordenar al transporte la devolución del producto a la planta de AGREFERT.
3. Comunicarse con la persona de contacto en AGREFERT, para transmitirle la decisión adoptada.
4. Cuando el producto llegue a AGREFERT, se contactará a la agencia de control independiente, para que verifique la cantidad reingresada, tome muestras representativas y efectúe el análisis a efectos de emitir su dictamen. Será este el único válido para la resolución del reclamo.
5. Si el producto analizado, según lo dictaminado por alguno de los laboratorios autorizados, se encontrará fuera del estándar, AGREFERT repondrá el producto y/o fijará con el Cliente las formas de reparación que pudieran corresponder.
6. Si el producto analizado, según lo dictaminado por la agencia de control independiente, se encontrara dentro del estándar, AGREFERT cargará al Cliente todos los gastos vinculados con motivo del análisis del reclamo.
7. El cliente podrá coordinar con AGREFERT la presencia en la toma de muestras.

#### DIFERENCIAS DE PESO

- *TRANSPORTE COORDINADO POR AGREFERT.AR S.A.*
  - o Si la diferencia en cuestión estuviese por debajo del 0,30%, será considerada como merma de transporte, siendo totalmente aceptable y dentro de la normalidad, por lo tanto, el reclamo se considerará nulo.
  - o Si la diferencia fuera mayor se deberá comunicar de manera inmediata a AGREFERT, para su verificación y eventualmente se podrá decidir la pesada en una tercera balanza, dependiendo de las diferencias detectadas. En todos los casos se deberá exponer el horario de llegada del transporte. Si la diferencia fuese efectivamente verificada tendrá una reparación integral.
- *TRANSPORTE COORDINADO POR EL CLIENTE*
  - o En el caso de detectarse diferencias AGREFERT simplemente podrá participar aportando información respecto de horarios o anomalías detectadas al momento de la carga y permitirá al cliente verificar la correcta calibración de la balanza de carga. En ningún caso se responsabilizará respecto de diferencias de peso en destino, en estos casos.

## IDENTIFICACIÓN ERRÓNEA DE EMBALAJE O FALTANTE DE MARBETES

Ante esta circunstancia el Cliente se deberá contactar con AGREFERT para que le sean remitidas las etiquetas identificatorias.

## PRODUCTOS DESPACHADOS ERRÓNEAMENTE

En el caso que AGREFERT hubiera despachado un producto distinto al solicitado por el cliente, éste deberá comunicarse con el área comercial de AGREFERT con los datos del cupo asignado para la confirmación del error y se procederá a subsanarlo inmediatamente.

## EMBALAJE EN MAL ESTADO O DESCOSIDO

- *Transporte coordinado por AGREFERT*
  - En este caso, será reconocido el reclamo en la medida que el inconveniente fuera detectado antes o durante la descarga.
- *Transporte coordinado por el Cliente*
  - El reclamo será procedente siempre que sea notificado durante la carga y hasta que el transporte permanezca dentro de la planta de AGREFERT. De cualquier manera, si se llegara a verificar algún inconveniente luego de la descarga el Cliente deberá notificar tal situación a AGREFERT, para analizar la posible ocurrencia de algún inconveniente en la planta.