

	Tipo documento:	SERVICIOS COMPARTIDOS	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	SOLICITUD RECOLECCION DE MERCANCIA	03 de mayo de 2023
	Código:	SSCC-CMI-GAR-i-01	Versión N° 1

## 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.

## 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-01.

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

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

	Tipo documento:	SERVICIOS COMPARTIDOS	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	SOLICITUD RECOLECCION DE MERCANCIA	03 de mayo de 2023
	Código:	SSCC-CMI-GAR-i-01	Versión N° 1

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: (*Bogota*)
- 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.

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 SSCC-CMI-GAR-F-01 Solicitud de garantías y devoluciones

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

	Tipo documento:	SERVICIOS COMPARTIDOS	Ultima actualización
	INSTRUCTIVO	SOLICITUD RECOLECIÓN DE MERCANCIA	03 de mayo de 2023
	Código:	SSCC-CMI-GAR-i-01	Versión N° 1

## 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

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