

Procedimiento para realización de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS



En Diaco S.A., tu experiencia nos importa. Por eso, ponemos a tu disposición nuestro procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), diseñado para escucharte, darte una solución oportuna y construir juntos una mejor experiencia.

1

CANALES PARA ENVÍO DE PQRS

Para enviar sus PQRS, puede escribirnos a miexperiencia@diaco.com.co o ingresar al Portal de Clientes en <https://diaco.com.co/clientes>. Para brindarle una respuesta oportuna, recuerde incluir sus datos de contacto, el motivo de la solicitud y cualquier información adicional que considere relevante.

REPORTE DE NOVEDADES

Cualquier novedad en la entrega (faltantes, sobrantes o material no conforme) debe ser reportada por el cliente en la remisión de despacho que devuelve el transportador.

2

3

CONTEO DEL MATERIAL

El cliente debe contar el producto al momento de recibirlo, en presencia del transportador. Si el transportador lo pide, se le debe permitir hacer un recuento del producto.

RECLAMOS POR FALTANTES

Para presentar un reclamo por faltantes se debe adjuntar:

*Copia de la remisión

*Foto de la etiqueta del paquete

y Toda la información que se considere relevante

Si el reclamo es por diferencia en peso, también se debe incluir:
*Certificado vigente de calibración de la báscula (emitido por un organismo acreditado)

*Tiquete(s) de báscula donde se pesó el producto

Importante:

Los reclamos por diferencia en peso serán revisados conforme a la norma NTC 2674, que permite una variación de hasta el 1% entre el peso facturado y el peso verificado, debido a diferencias en el tipo, clase y ubicación de las básculas.

4

5

DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

Las solicitudes de devolución de producto son gestionadas por el área de Asistencia Técnica, que acompañará el caso y, tras revisar con otras áreas, decidirá si la devolución es aprobada o no, verificando siempre el estado del producto.

Ten en cuenta:

- Si el motivo de la devolución es por una característica física visible (sin necesidad de pruebas técnicas), el cliente debe informar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega.
- Según la norma NSR-10 (numeral 7.4, título C), la oxidación no es causa de rechazo, a menos que haya una pérdida importante de masa o se vean afectadas las propiedades del producto. El nivel de oxidación será evaluado con base en la norma y los acuerdos con el cliente.

RECLAMOS POR PROPIEDADES DEL PRODUCTO

Los reclamos por propiedades del producto (como resistencia, composición química, medidas o peso) serán revisados mediante nuevos ensayos en laboratorios acreditados, según lo establecido en las normas vigentes. El cliente debe enviar las muestras en el mismo estado en que recibió el producto, sin haber sido alteradas.

6

7

CAMBIOS FECHAS DE ENTREGA - CONSTRUCCIÓN

Para los pedidos de Construcción: Si se necesita cambiar la fecha de entrega programada, se debe notificar al área de programación el día anterior, entre las 7:00 a.m. y las 12:00 m. De no hacerlo, se generarán costos por flete de devolución, los cuales deberán ser asumidos por la obra.

ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE PEDIDOS CONSTRUCCIÓN

Para los pedidos de Construcción: Una vez la obra confirme la fecha de entrega, cualquier modificación o anulación del pedido debe ser reportada máximo dentro de los 2 días hábiles siguientes al envío de la programación. Estas modificaciones quedarán sujetas a una nueva fecha de entrega.

8

9

MODIFICACIÓN DE PEDIDOS DISTRIBUCIÓN E INDUSTRIA

Para los pedidos de Distribución e Industria: Si se necesita modificar la entrega, referencia, cantidad, precio o cancelar la orden, se debe notificar dentro de las 12 horas siguientes a la confirmación del ingreso del pedido por parte del asesor comercial.

Estas solicitudes estarán sujetas a revisión, ya que si el producto ya está en proceso de cargue o facturación, se podrían generar costos administrativos.

SOPORTE LEGAL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento está alineado con lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y con la Ley 1755 de 2015, la cual regula el Derecho Fundamental de Petición, garantizando así el ejercicio de este derecho por parte de los ciudadanos.

10

SI TIENES ALGUNA DUDA, ESCRÍBENOS A
MIEXPERIENCIA@DIACO.COM.CO

O INGRESA A

WWW.DIACO.COM.CO