

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia		Versión: 0

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestión Comercial	Gestión Calidad	Versión original

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia	Versión: 0

1. OBJETIVO

Identificar y hacer seguimiento a casos de producto de dudosa procedencia de las marcas mobil y Terpel, para realizar las evaluaciones e investigaciones, y garantizar por medio de pruebas, la calidad de los lubricantes comercializados por Districol Ltda. y producidos por la organización Terpel.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema en el consumidor final relacionado con los lubricantes solicitando a Districol la realización de una prueba de aceite para verificar la calidad del mismo y finaliza cuando Informa los resultados obtenidos al cliente.

3. RESPONSABLES

3.1 PROCESO COMERCIAL

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- Normas establecidas por la organización Terpel

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **B2C:** “Business to Consumer”, por sus siglas en inglés, se refiere al canal de ventas destinado a las relaciones comerciales que se manejan de negocio a cliente.
- **B2B:** “Business to Business”, por sus siglas en inglés se refiere al canal de ventas destinado a las relaciones comerciales que se manejan de negocio a negocio
- **Mobil Serv:** Este servicio proporciona el equipo necesario para realizar un monitoreo en línea de condiciones del lubricante tales como viscosidad, humedad y código de limpieza

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso comercial, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia, el cual se describe a continuación:

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Identifica problema relacionado con los lubricantes suministrados y solicita a Districol la realización de una prueba de aceite para verificar la calidad del mismo. Nota 1: Districol analiza trazabilidad del producto y verifica si el producto suministrado por el cliente, realmente proviene de esta compañía.	Cliente directo de Districol Ltda.	Correo electrónico o llamada telefónica
2	Se dirige al cliente y procede a realizar la toma de muestra del lubricante de dudosa procedencia. Nota 1: Durante la visita el asesor debe diligenciar el formato FOR-GV-08 Toma de muestras al producto de dudosa procedencia (solo pestaña Districol), donde debe recopilar información relacionada con el establecimiento, el proveedor y el producto. Nota 2: El asesor debe soportar la información con registro fotográfico, donde se logre identificar de forma clara la descripción del producto, código de producto y lote de producción. Nota 3: El asesor debe estar en capacidad de poder hacer un primer análisis de la autenticidad del producto según las especificaciones dadas en el anexo 1. Nota 4: En caso de ser posible comprar producto y enviar muestra al laboratorio en la planta de lubricantes de Cartagena. Nota 5: En caso de compra de producto sellado, enviar el producto sellado al laboratorio. Adjuntar factura de compra y fotos del producto comprado. Nota 6: En caso de compra de producto en tambor, enviar muestra en un recipiente nuevo limpio y debidamente identificado con el nombre del producto, presentación y lote. Volumen mínimo de muestra 250	Asesor comercial	FOR-GV-08 Toma de muestras al producto de dudosa procedencia

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	ml. En lo posible, adjuntar fotos del tambor completo y de las etiquetas del tambor donde se identifique claramente el lote y fecha de fabricación del producto. En caso de enviar muestra de producto en tambor. Indicar si el tambor lo vendió el agente y cuál fue la fecha de venta de este.		
3	Gestiona envío de prueba a planta de producción en Cartagena de la Organización Terpel o a MobilServ en la ciudad de Bogotá. Nota 1: Cuando la toma de la muestra se realiza sobre un producto que no ha sido contaminado, se debe tomar directamente de la unidad de empaque y es enviado directamente a la planta de producción de la Organización Terpel en Cartagena para su análisis. Nota 2: Cuando la toma de la muestra se realiza sobre un producto contaminado, por haber tenido contacto con otros agentes y/o proviene del motor del vehículo, debe ser enviado al programa de análisis de aceite lubricante / Mobil Serv en la ciudad de Bogotá. Nota 3: El instructivo para activar un análisis de muestra de Mobilserv, se encuentra publicado en https://mobilserv.mobil.com/, y puede ser guiado por uno de los ingenieros de venta de Districol Ltda. Nota 4: Los resultados de la muestra pueden tardar hasta 20 días hábiles en llegar, teniendo en cuenta los tiempos de transporte de la misma por medio terrestre y los tiempos internos que puede tomar el proveedor en realizar dichos análisis. Nota 5: Previo o inmediatamente después del envío de una muestra se debe notificar al correo electrónico denunciaslubricantes@terpel.com, Karoll.romero@terpel.com, Eduardo.toscano@terpel.com y Kristy.lopez@terpel.com, adicionar el nombre del transportador (DHL, FedEx; etc.), número de guía, nombre del producto y requerimientos de análisis	Asesor comercial Coordinador comercial	Envío de pruebas por empresa transportadora de correo físico Soporte de envío de correo físico.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Nota 6: Dirección de envío de muestras: Laboratorio Fabrica Lubricantes Organización Terpel S.A. Zona Industrial de Mamonal Km 11 Cartagena, Colombia		
4	Informa a Dirección comercial, con copia a asistente de dirección y dirección logística, de esta manera puede llevar control de las muestras tomadas en clientes.	Asesor comercial	Correo electrónico con FOR-GV-08 Toma de muestras al producto de dudosa procedencia
5	Diligencia la información en el FOR-GV-09 Trazabilidad a las muestras del producto de dudosa procedencia, donde realiza seguimiento y control a la totalidad de las muestras de la organización, tanto para el canal B2C y B2B.	Asistente de Dirección	FOR-GV-09 Trazabilidad a las muestras del producto de dudosa procedencia
6	Recibe resultados de análisis realizados a productos de clientes e informa al asesor para que este a su vez comunique los resultados al cliente. Nota 1: Los resultados obtenidos son comunicados a asistente de dirección y a dirección logística, para que lleven control en tabla de seguimiento.	Dirección comercial	Resultados de análisis de pruebas
7	Informa resultados obtenidos a cliente	Asesor comercial	Resultados de análisis de pruebas.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia	Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GV-03	Identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia	Gestión Comercial	Digital	Gestión Calidad	5 años	conservación

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-03
	Proceso Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de identificación y seguimiento al producto de dudosa procedencia	Versión: 0

ANEXO 1. AUTENTICIDAD DE PRODUCTO

