

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	LOG-004
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Logística	Ajustado por:	
Título	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Página:	Página 1 de 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE

- Determinar el procedimiento para la gestión de quejas o reclamos con respecto a los productos ofrecidos por Luis E. Betances & Co. S.A.S
- Establecer las políticas y lineamientos para el desarrollo correcto y oportuno de las labores encomendadas al personal y de esta manera permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de los trabajos, evitando la repetición de instrucciones.

2. APLICABILIDAD

Este procedimiento es aplicable al manejo de queja y reclamos del almacén de Luis E. Betances & Co. S.A.S

3. RESPONSABILIDAD

- ❖ El Director Comercial es responsable de la aprobación para otorgar muestras para fines re evolución.
- ❖ El Coordinar de Logística es responsable de la entrega de muestras para fines re evolución.
- ❖ El Encargado del Almacén es responsable de informar al equipo y a la Gerencia Administrativa y de Cumplimiento cuando se halla recibido un reclamo.
- ❖ El Auxiliar de devoluciones debe recibir los productos devueltos e informar al Coordinador de Logística las causas de devolución del producto devuelto.
- ❖ El Gerente administrativo & Cumplimiento es responsable de:
 - Evaluar las causas de las quejas y reclamos.
 - Darle seguimiento al cliente hasta que el reclamo esté concluido.
 - Documentar los halagos de las fallas que causaron el reclamo.

4. POLÍTICAS

- 4.1 Las quejas recibidas deben evaluarse, verificando la procedencia de la queja y el número de lote del producto reclamado.
- 4.2 Informar al equipo de Coordinador de Logística sobre el reclamo recibido.
- 4.3 Los reclamos o quejas recibidos deben ser atendidos adecuadamente por el personal de almacén y solucionados satisfactoriamente.
- 4.4 Se debe dar seguimiento a los clientes desde la fecha que se realiza el reclamo hasta que el reclamo

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	LOG-004
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Logística	Ajustado por:	
Título	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Página:	Página 2 de 3

sea concluido.

4.5 Se deben tomar acciones correctivas y preventivas cuando se determinen las causas del reclamo.

5. PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FORMULARIOS/ HERRAMIENTAS
<u>Recepción de la queja</u> La queja o reclamo es recibida por diferentes vías como: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Promotores ventas • Vendedores • Vía telefónica • Vía correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Las quejas recibidas deben evaluarse, verificando la procedencia de la queja y el número de lote del producto reclamado. • Informar al equipo de Coordinador de Logística sobre el reclamo recibido. 	Fotos/Facturas del producto
<u>Evaluación de la queja o reclamo recibido</u> Coordinador de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el reclamo recibido, llama al cliente en caso de que se requiera más datos. • Analiza el reclamo verificando las causas del mismo, solicita a los encargados del almacén muestras existentes en almacén para verificar si el o los lotes existentes presentan las mismas apariencias que el producto reclamado. • Si esta sospecha es descartada, se procede a informar al cliente, si es necesario se le repone el producto. • Si la sospecha de la queja es confirmada se procede a realizar un reclamo al suplidor vía correo electrónico. • Se le da seguimiento al suplidor hasta que se concluya el caso. • En caso que las garantías farmacéuticas del producto se vean afectadas, los lotes existentes en almacén se deben colocar en cuarentena hasta que se clarifique el caso. Si se confirma que los productos no se afectaron sus garantías farmacéuticas, el mismo será integrado al almacén general. • Si se confirma que las garantías farmacéuticas del producto fueron afectadas el mismo pasara al área de devolución y se procederá a realizar el 	

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	LOG-004
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Logística	Ajustado por:	
Título	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Página:	Página 3 de 3

	reclamo de acreditación al suplidor.	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manejo de reclamo para los clientes (Devolución de Mercancía) 	
•		

Revisado por: GLORIA CAMPOS / MANUEL SANCHEZ Fecha: JULIO 2019

Aprobado por: JUAN EDUARDO DIAZ Fecha: JULIO 2019

CONTROL DE REVISIONES/CAMBIOS			
No. Revisión	Descripción de la Revisión/Cambio	Realizado por	Fecha
1	Primera Edición	Documento suministrado por Luis E. Betances para ajuste y estandarización de formato	Junio 2019
2	Actualización de contenido		
3			