

 AVEDIS <small>PRODUCTORA DE GASES</small>	PON-GCC-016 RECLAMOS Y DEVOLUCIONES EN REVISIÓN		Página
			1
			Fecha
			JULIO/2017

Lugar y Fecha: Buenos Aires, 01 de Julio de 2017	Vigencia: 01/07/2017	Nº Páginas: 3	Revisión (2)
			Edición (2)



REALIZO:
Ing. David Méndez

REVISO:
Farm. Andrea Campos

APROBADO:
Nicolás Ohanessian

	PON-GCC-016 RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Página
		2
		Fecha
		JULIO/2017

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de recepción de reclamos, buscando dar gestión y respuesta oportuna a este tipo de eventos, desde su recepción hasta el registro de la decisión tomada.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo lo referente al proceso de comercialización de los productos medicinales

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Servicio de Atención al Cliente, Llenado, Gerencia de Calidad y Gerencia de Distribución cumplir y hacer cumplir este instructivo para coordinar en forma eficaz la recepción, registro y seguimiento de los reclamos y devoluciones.

4. DEFINICIONES

4.1. Reclamo: Derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar una solución, referente a la atención inadecuada, calidad del producto o servicio recibido, que pueden ocasionar posibles riesgos para la salud de los pacientes.

4.2. Tipos de Reclamo:

4.2.1 Reclamos de Calidad: Debido a problemas de pureza, apariencia y olor.

4.2.2 Reclamos de Envases: Debido a fallas técnicas en cilindros, termos y o tanques criogénicos

4.2.3 Reclamos en las Instalaciones: Debido a fallas en cañerías de tanques criogénicos, rampa de back-up, tableros eléctricos, entre otros.

Todos estos reclamos se originan con el fin de prevenir problemas asociados con la calidad, seguridad y eficacia del producto que puedan afectar directamente las instalaciones y pacientes del cliente.

4.3 Criticidad de los reclamos

 AVEDIS <small>PRODUCTORA DE GASES</small>	PON-GCC-016 RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Página
		3
		Fecha
		JULIO/2017

4.3.1 Alta: Son los inconvenientes, problemas o fallas que se le presentan a un cliente en la entrega propiamente del producto, como lo son bajo nivel de producto, perdida en instalaciones criogénicas y los reclamos por la calidad del producto.

4.3.2 Media: Inconvenientes y fallas que se le generan a un cliente por el estado del envase, como lo son reguladoras en mal estado, abolladuras en los termos o tubos, envases sin carga.

4.3.3 Baja: Errores en facturación.

4.4 Vía de formulación del reclamo

4.4.1 Mail (Comercial – Atención al Cliente): ES LA PRINCIPAL VIA DE FORMULACION para dejar constancia del mismo y que su llegada sea inmediata a todas las áreas correspondientes.

4.4.2 Personal (Logística): Son reclamos recibidos personalmente. Deben ser traspasados en un lapso menor a 24 hs.

4.4.3 Telefónico (Administración): Son reclamos recibidos telefónicamente y deben ser traspasados en un lapso menor a 24 hs.

5. DESARROLLO:

5.1 RECLAMOS:

5.1.1 Se procede según IT-GCC-017 TRAMITE DE RECLAMOS.

5.2 DEVOLUCIONES

5.2.1 Se procede según IT-GCC-018 DEVOLUCIONES

6-REFERENCIAS: No aplica

7-ANEXOS

ISOFORM 0106 A PLANILLA DE RECLAMO

ISOFORM 0106 B SOLUCION DE RECLAMOS

ISOFORM 0106 C CONTROL DE RECLAMOS

FLUJOGRAMA DE RECLAMOS

DIAGRAMA DE RECLAMOS

