

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO-GCC-017</b>  <b>TRAMITE DE LOS RECLAMOS</b> <b>EN REVISIÓN</b>	Página
		1
		Fecha
		JULIO/2017

1. Completar la "Planilla de Reclamo" y proceder a enviar el mismo al Departamento Comercial.
2. Imprimir "Planilla de Reclamo" y resguardarlo en el Bibliorato asignado para los mismos.
3. Analizar el reclamo, determinando su grado de criticidad, de lo cual dependerá la o las acciones a seguir.
4. Enviar una comunicación escrita al cliente que haya formulado el reclamo, en un plazo máximo de 24 Hs, siguiendo el siguiente formato

*"Estimado Cliente,*

*Hemos recibido su reclamo satisfactoriamente, el mismo será derivado al área " \_\_\_\_\_ " para su pronta solución efectiva.*

*Sera contactado a la brevedad en tal caso de que se requiera más información.*

*Le pedimos disculpas por las molestias ocasionas. Gracias por preferirnos como su proveedor de Gases Medicinales.*

5. Cabe agregar que la comunicación a enviar debe incluir el número con que se registró en la "Planilla de Control". En esta comunicación se podrá entregar o no una solución al reclamo, dependiendo del tipo o grado de este, de no ser así, se le comunicara al menos que se está analizando su reclamo para entregarle una respuesta definitiva y posible solución en un plazo máximo de 10 Días.
4. Enviar el mail de reclamo al área correspondiente para la toma de decisiones.
5. Gerencia de Calidad, Gerencia Técnica, Gerencia de Producción y Gerencia Administrativa son corresponsables entre sí en determinar qué acciones se tomaran para resolver el reclamo y que reclamos en particular tienen como resultado determinada acción.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Ing. David Méndez	Farm. Andrea Campos	Ing. Maximiliano Alcaraz

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO-GCC-017</b>  <b>TRAMITE DE LOS RECLAMOS</b>	<b>Página</b>
		2
		<b>Fecha</b>
		JULIO/2017

6. El coordinar del departamento responsable de solucionar el reclamo emitirá una respuesta por mail al Departamento Comercial con la "Planilla de Reclamo" y su respectiva solución.
7. El Departamento Comercial enviara al Cliente en cuestión la solución del reclamo planteado.
8. El Departamento Comercial dará fin al reclamo en la "Planilla de Control"

<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Ing. David Méndez	Farm. Andrea Campos	Ing. Maximiliano Alcaraz