

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA</p> <p style="text-align: center;">ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS</p> <p style="text-align: center;">MERCADEO</p>	Código: PT-MK-001-05
		Versión: 05
		Vigencia: 15/09/2022 Vencimiento: 15/09/2024
		Página 1 de 1

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito:

Definir la forma apropiada para el seguimiento a las Quejas y Reclamos generadas por nuestros Clientes.

Alcance: Estos procedimientos están directamente relacionados con las actividades de todas las personas que tienen la posibilidad de atender al cliente.

2. CONTENIDO

Política:

Según nuestra política de calidad y buscando la mejora constante, es obligación de todos los colaboradores del Grupo Bonin atender de manera profesional y amable para proyectar una imagen positiva del Grupo, al público en general y en específico a los clientes.

1. Todo reclamo generado será recibido a través del Departamento de **Servicio Al Cliente, Recepción, Facturación, Coordinador de Maquila, Visitadores Médicos, Vendedores, Ayudante de Reparto, Pilotos, Supervisores de Ventas, Jefe Bodega Producto Terminado o cualquier persona que tenga contacto con el cliente externo**, quienes a la vez serán los responsable de canalizar la información a **Servicio al Cliente** de acuerdo a lo indicado en el **PEO-MK-08 Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamos** y complementar el Registro **FO-MK-09 de Quejas y Reclamos**.
2. No se tomaran en cuenta las Quejas o Reclamos que no estén escritos y firmados por el Cliente ó en su defecto podrán incluir al Reclamo una nota firmada y sellada por el cliente en donde especifique su queja o reclamo, si el reclamo fuera tomado vía telefónica debe ser atendido por **Servicio al Cliente** para verificar el reclamo e iniciar el trámite de resolución.
3. En los casos de Quejas o Reclamos por **Calidad de Producto**, no se aceptarán sino se adjuntan las muestras correspondientes a dicho reclamo. Las muestras deberán venir selladas de origen de lo contrario tampoco podrán ser recibidas.
4. **Servicio Al Cliente** presenta mensualmente resultados al **Coordinador de Mercadeo**; quien a su vez enviará de forma trimestral los resultados a **Gerencia General**
5. Todo aquel producto que se devuelva por vencido o defectuoso, se tratará de acuerdo a la Política de Devoluciones de Producto.

Elaborado por: Secretaria de Mercadeo	Firma	Fecha: 15/09/2022
Revisado por: Asistente Mercadeo	Firma	Fecha: 15/09/2022
Aprobado por: Coordinador de Mercadeo	Firma	Fecha: 15/09/2022