



medestore

GESTIÓN DE RECLAMOS

(POE-015)



Nuestro Procedimiento (o POE) de **Gestión de Reclamos** (que también contempla potenciales devoluciones), establece un sistema para la gestión de quejas y reclamos de clientes o usuarios de los productos y servicios de **TecMS Comercializadora S.A.S.**

Permite relacionar cada reclamo sobre el mismo producto y lote con otros, si los hubiere. Así como determinar errores en el modo de empleo de los productos, para instruir adecuadamente a los usuarios y ampliar la información provista por los manuales de uso.

Además, permite asegurar la trazabilidad y correcto manejo de las devoluciones de productos por parte del cliente.

ALCANCE

- Todo reclamo o queja proveniente de clientes o usuarios de los productos y servicios de **TecMS Comercializadora S.A.S.**
- Todas las devoluciones de productos que realiza un cliente de **TecMS Comercializadora S.A.S.** debido a reclamos o no conformidades administrativas.

RESPONSABILIDADES

- El Responsable de Ventas y el Responsable de Administración son los encargados de la **recepción, gestión y resolución** comercial en caso de que esta fuera necesaria para cerrar el circuito de reclamos.
- El responsable de Garantía de Calidad (**RGC**) es la persona a cargo del seguimiento, investigación y análisis de los reclamos de Calidad.
- La Dirección Técnica es Responsable de supervisar las devoluciones a los clientes frente a un reclamo de Calidad.

¿CÓMO NOS PUEDE LLEGAR UN RECLAMO?

- Los reclamos son recibidos por **cualquier vía** (e-mail, telefónica, verbal o WhatsApp), siempre y cuando el responsable del reclamo se identifique plenamente.
- Un **requisito fundamental** es que se informe: Fecha, Inconveniente, Producto, Número de Lote e información de contacto del reclamante (Nombre y Apellido, Mail y Nro. de teléfono).
- Es importante atender el reclamo en un **plazo máximo de 72hrs.** para no demorar el contacto con el cliente.





¿DÓNDE Y COMO SE REGISTRA UN RECLAMO?

- Nos vamos a enfocar en los reclamos de **CALIDAD**, aquellos que no cumplen con las expectativas del cliente, o que generan algún evento adverso en el paciente (esté o no contenido dentro de las instrucciones de uso, o inserto incluido en la caja que contiene el producto).
- Tenemos un formulario que se completa y archiva dentro de los registros que tiene Tec MS Comercializadora S.A.S. que se desprende del POE-015.
- Lo completa la DT una vez recibido el reclamo con la información obtenida para iniciar una investigación y/o seguimiento en conjunto con el equipo técnico de la empresa y, en caso de ser necesario, con el fabricante u otros médicos experimentados en el uso y manipulación del producto.

¿DÓNDE, QUIÉN Y CÓMO SE REGISTRA UN RECLAMO?

Recibir el reclamo, y atentamente registrar:

- Vía de recepción (teléfono, mail, etc.)
- Nombre y apellido del contacto
- Empresa / Cliente
- Mail
- Teléfono y horario del contacto
- Producto / Código
- Lote
- Cantidad de unidades



¿DÓNDE, QUIÉN Y CÓMO SE REGISTRA UN RECLAMO?

Describir lo que pasó (con lujo de detalles en lo posible)

Si el médico tiene fotos del antes y después... si puede darnos la mayor información posible para poder evaluar la situación, ¡todo es bienvenido!



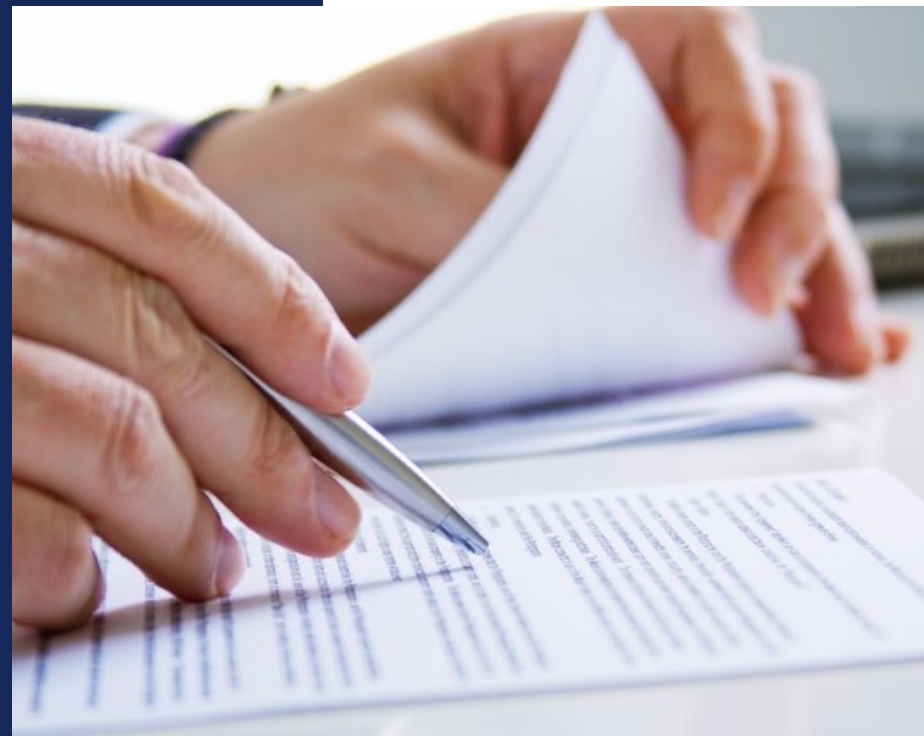
¿DÓNDE, QUIÉN Y CÓMO SE REGISTRA UN RECLAMO?

¿A quién le envió esto?

Lo envían por mail a:

alejandra.pavlosvsky@medestore.ar y copian a su contacto en ventas (Lulú o Claudia)

Es muy importante que me llegue a mí para hacer un correcto registro y seguimiento, y además, derivarlo a quien corresponda para consultas técnicas en caso de que se requieran. ¡El cliente deberá recibir una respuesta a su reclamo en no más de 72 horas hábiles!



En principio, desde Calidad se evalúa si hay otros reclamos similares...con el o los mismos lotes.

Si es necesario se amplía información con el reclamante, y se consulta con otros médicos para dar una respuesta más precisa sobre metodologías en la praxis médica. Y se solicita apoyo al fabricante en caso de requerir documentación técnica adicional.

Los reclamos existentes nos brindan la experiencia para trabajar en futuros y potenciales reclamos y **¡mejorar la satisfacción del cliente!**